

**R. DAVID LANKES**



**AMPLIEMOS EXPECTATIVAS**

**EXIJAMOS MEJORES BIBLIOTECAS PARA LIDIAR  
CON LA COMPLEJIDAD DEL MUNDO ACTUAL**



R. David Lankes

**AMPLIEMOS EXPECTATIVAS**

## Ampliemos expectativas

Exijamos bibliotecas mejores para lidiar con la complejidad del mundo actual

R. David Lankes

© 2016 R. David Lankes. Todos los derechos reservados.

Impresión financiada por el Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana (COBDCV) dins de les activitats del conveni amb la Generalitat Valenciana dentro de las actividades del convenio con la Generalitat Valenciana.



Pla Valencià de Foment  
del Llibre i la Lectura  
2017 - 2021

Depòsit Legal V-3572-2019

En la siguiente página web podéis consultar más información sobre el libro, uniros al debate o acceder a descuentos:

<http://www.ExpectMoreLibrary.com>.

*Dedico este libro a mi esposa Anna Maria, que ha sido paciente mientras yo escribía, viajaba y me esforzaba. También has sido justamente impaciente cuando ignoraba cosas mucho más importantes como nuestros hijos, tú y disfrutar de la vida. A lo largo de todo este proceso has demostrado tener una capacidad asombrosa para hacer que mantuviese los pies en la tierra y, al mismo tiempo, inspirarme para llegar a las estrellas.*

## **Agradecimientos**

Este libro no habría sido posible sin el apoyo y los comentarios del Colaboratorio Ampliemos Expectativas. El propósito del Colaboratorio es revisar y expandir el libro Ampliemos Expectativas y los medios digitales vinculados al mismo para crear un conjunto completo y creciente de recursos para la construcción de comunidades. Estos recursos incluyen eventos de aprendizaje en línea para los responsables de la toma de decisiones vinculadas a las bibliotecas, un libro de ejercicios en formato papel y digital y una serie continua de compromisos para abogar por un mayor enfoque de la comunidad y participación en las bibliotecas.

Le debo un agradecimiento especial a Katlhryn Deiss, editora, co-conspiradora, amiga y agente del cambio. También le doy las gracias a Mia Breilkopf por su indexación.

## **Miembros del Colaboratorio**

### **Principales bibliotecas asociadas**

Cuyahoga County Public Library (Ohio)

The Northeast Kansas Library System

RAILS (Reaching Across Illinois Library System)

### **Bibliotecas asociadas**

New York State Library

ILEAD USA

Maine State Library

Topeka Public Library (Kansas)

Chattanooga Public Library (Tennessee)

Fairfield Public Library (Connecticut)

Enoch Pratt Free Library (Maryland)

F. Franklin Moon Memorial Library, SUNY College of Environmental Science and Forestry

The Califa Library Group

Fayetteville Free Library (New York)

State Library of Pennsylvania

Toronto Public Library

California Library Association

### **Socios comerciales**

Tech Logic

### **Socio educativo**

Syracuse University iSchool



# Índice

*Agradecimientos*

## Introducción

*Un mensaje destinado a los bibliotecarios*

### **1. La primavera árabe: esperemos lo excepcional**

#### **2. ¿Mejores bibliotecas para qué? Para que tengan impacto**

*Agente de compras colectivas*

*Estímulo económico*

*Centro de aprendizaje*

*Red de protección*

*Guardián del patrimonio cultural*

*Tercer espacio*

*Cuna de la democracia*

Democracia y transparencia

Democracia y acceso

Democracia y educación

Democracia y expectativas más altas

*Símbolo de las aspiraciones comunitarias*

### **3. La misión de las bibliotecas: esperemos algo más que libros**

*Me encanta leer... En serio, me encanta*

*¿Misión a ninguna parte?*

*Una misión basada en tener expectativas más altas*

### **4. Facilitar la generación de conocimiento: a la expectativa de**

**crear**

*La biblioteca como agente facilitador*

*¿Qué es el conocimiento?*

*Expandamos la definición de facilitación*

Proporcionar acceso

Proporcionar formación

Proporcionar un entorno seguro

Partir de nuestra motivación para aprender

*Maestro, bibliotecario, mago, espía*

## **5. Mejorar la sociedad: esperemos el máximo**

*Esperar algo más que pasteles y prostitutas*

*De la comunidad*

*Jardines vallados*

*Grandes retos*

*¿Mi biblioteca es lo máximo?*

*Comunidades, conflicto y equidad*

## **6. Comunidades: creemos una plataforma**

*Biblioteca como plataforma*

*Jardín comunitario*

*Reorganizando la biblioteca de investigación*

*eScience*

*Bibliotecas públicas incubadoras*

*La comunidad como colección*

*Bibliotecas como lugares*

## **7. Bibliotecarios: espera la excelencia**

*Bibliotecario por Contrato*

*Bibliotecario mediante estudios formales*

*Bibliotecario por vocación*

*Salzburgo y algunas de mis ideas favoritas*

*Los facilitadores*

*Un bibliotecario suma*

## **8. Plan de acción: amplíemos expectativa**

*Plan de Acción para Bibliotecas excelentes*

*Plan de Acción para Malas Bibliotecas*

*Edúcate tú mismo*

*Jugar*

*Puntos de interés*

*Confía en tu experiencia (pero sé abierto)*

*Visitar*

*Crear foros*

*Mapea la conversación*

*Plan de Acción para buenas bibliotecas*

**Acerca del autor**

Índice de notas



## Introducción

Creo que la gran biblioteconomía, la que deberíamos esperar, atraviesa fronteras. La gran biblioteconomía lo es siempre, ya sea en la academia, en la esfera pública o en las escuelas. Por esa razón, este libro no trata de esperar más de las bibliotecas públicas o de las bibliotecas escolares, sino de todas las bibliotecas. Las bibliotecas escolares tienen mucho que enseñar a todas las bibliotecas buenas sobre temas de evaluación y aprendizaje. Las bibliotecas públicas tienen mucho que compartir sobre el reto que supone trabajar con personas de distintos estratos socioeconómicos. Las bibliotecas académicas entienden el poder de la creación de conocimiento. Las bibliotecas corporativas pueden enseñarnos mucho sobre la medición del impacto.

A lo largo de este libro usaré mucho la palabra comunidades y lo haré en un sentido muy amplio. Aunque hablaré más sobre este concepto en el Capítulo 6, la conclusión es que una comunidad es un grupo de personas que tienen toda una serie de cosas en común. Las comunidades se forman donde viven las personas y donde estudian o trabajan. Una universidad es una comunidad, al igual que lo es un despacho de abogados o un hospital.

Mi objetivo en este libro es mostraros el potencial de las bibliotecas para mejorar vuestra comunidad y la sociedad en general. Ese potencial nunca se materializará si las bibliotecas o sus comunidades definen de manera rígida los distintos tipos de bibliotecas. No en vano, las cosas que funcionan en bibliotecas pequeñas pueden resultar útiles a las bibliotecas grandes y las ideas que nacen en las bibliotecas públicas pueden aplicarse con éxito en bibliotecas académicas o corporativas.

En la medida de lo posible, he tratado de incluir ejemplos de múltiples tipos de bibliotecas. Sin embargo, tened en cuenta que este libro trata de construir puentes, no de erigir muros. Deberíais exigir que vuestras bibliotecas y vuestras comunidades busquen en todos los tipos de bibliotecas para encontrar las cosas que funcionan y que no sean rígidas a la hora de decidir cuáles de ellas son «instituciones pares». La innovación viene de todas partes y adaptarla a nuestro entorno es nuestra responsabilidad.

### **Un mensaje destinado a los bibliotecarios**

Este libro es para que lo uséis cuando trabajéis con vuestras comunidades. Las principales ideas aquí expuestas se analizan mucho más pormenorizadamente y con un enfoque más centrado en la biblioteconomía en *The Atlas of New Librarianship* y en *The New Librarianship Field Guide*. Si queréis promover o trabajar a partir de los conceptos aquí tratados (o si estáis buscando razones para discrepar de ellos) os recomiendo que leáis *Atlas and Field Guide*.

## **1. La primavera árabe: esperemos lo excepcional**

La primavera árabe había llegado a Egipto. A principios de 2011, después de una revolución exitosa en Túnez, los egipcios tomaron las calles para exigir reformas a un régimen gubernamental que llevaba en el poder casi 30 años. Si bien gran parte de los medios de comunicación se fijaron en los manifestantes que ocuparon la Plaza Tahrir en la capital egipcia de El Cairo, numerosas protestas comenzaron en la ciudad portuaria de Alejandría. En Alejandría, como en El Cairo, personas de todas las generaciones y niveles socioeconómicos se amotinaron para exigir libertad, justicia y equidad social. En un intento por restaurar la constitución, lo que se vio principalmente como un levantamiento pacífico provocó la muerte de al menos 846 personas y 6.000 heridos [3] en todo Egipto. El 28 de enero a las 6 p. m., después de que se abrieran las cárceles, liberando a asesinos y violadores, toda la seguridad se retiró de la ciudad de Alejandría y pandillas itinerantes de saqueadores salieron a las calles para aprovechar el caos.

En Alejandría, la violencia y el saqueo devastaron edificios gubernamentales y, donde antes había oficinas, solo quedaron escombros quemados. Los manifestantes fueron de edificio en edificio derribando los símbolos del poder corrupto y la Biblioteca de Alejandría se colocó en el punto de mira de algunos de ellos y de algunos saqueadores.

El presidente Mubarak, el foco de la revuelta, había abierto la biblioteca moderna en 2002 con un coste de alrededor de US\$220 millones. Según el sitio web de la biblioteca, Mubarak la construyó para «recuperar

el espíritu de apertura y erudición de la original», [4] la famosa Biblioteca de Alejandría, una de las maravillas del mundo antiguo.

Cuando resultó evidente que la Biblioteca de Alejandría podía estar en peligro, los manifestantes se unieron y la rodearon. Su objetivo no era atacarla o asaltarla, sino protegerla. Durante las protestas y los saqueos, los manifestantes (mujeres, hombres y niños) se mantuvieron firmes y protegieron la biblioteca. Básicamente, la recuperaron para la gente. Una vez se calmó la revuelta, cuando el presidente Mubarak dimitió y los manifestantes celebraron la victoria en todo el país, no se rompió ni una ventana de la biblioteca ni se lanzó una piedra contra sus paredes. ¿Por qué, mientras se derribaba el régimen, los egipcios protegieron la biblioteca?

¿Por qué historias como esta, si bien no tan dramáticas, se repiten en Reino Unido y Estados Unidos? Cuando ciudades enfrentadas a una crisis financiera devastadora intentaron cerrar las sucursales de las bibliotecas, los ciudadanos se unieron y se organizaron. Los manifestantes interrumpieron las reuniones y juntas del ayuntamiento. Los ciudadanos organizaron piquetes y, en Filadelfia, el ayuntamiento llegó a demandar al alcalde por el cierre de las bibliotecas.

En Kenia, el gobierno está construyendo bibliotecas públicas por todo el país, tanto en zonas rurales como urbanas. En las comunidades demasiado remotas se han puesto carritos de libros: 5.000 libros en un carro de madera tirado por burros. En las zonas todavía más remotas del norte del país se atan los carros y las carpas a los camellos. Dentro de las aldeas, los carritos se abren y las carpas se levantan para que los padres y los niños tengan la oportunidad de aprender. En estas aldeas, los camellos proveen transporte, mano de obra, leche y carne, e incluso su estiércol se seca para alimentar las estufas. Ahora, además, este animal tan importante, también suministra otro servicio crucial: traer el conocimiento a la gente.

En Ferguson, Missouri, en medio de protestas y disturbios raciales, los maestros y los padres acudieron a las bibliotecas públicas para crear escuelas *ad hoc* para enseñar y alimentar a los niños de la ciudad. A raíz de los desastres naturales, los bibliotecarios de Calgary y la ciudad de Nueva York abrieron las bibliotecas para proporcionar a los residentes devastados de estas ciudades un lugar seguro donde recuperarse y poder comunicarse con sus seres queridos. Los bibliotecarios de Ferguson, Calgary, Nueva York, Baltimore, Irak, París y otros lugares optaron por apoyar a sus conciudadanos aun cuando sus propias casas habían sido destruidas y sus vidas trastocadas.

Encontramos bibliotecas en los mejores castillos de Europa y en medio de las protestas populistas de Occupy Wall Street de 2011 en Estados Unidos. Tanto las élites como los plebeyos abrazan las bibliotecas. Encontramos biblioteconomía en selvas y desiertos, en escuelas, empresas y en agencias gubernamentales.

Cuando intentamos averiguar porqué, descubrimos que hay un poder en las bibliotecas y los bibliotecarios que va más allá de la tradición, los edificios y los libros. No se protesta para evitar el cierre de bibliotecas ni se las protege, incluso durante revueltas y disturbios, para conservar las colecciones bibliográficas o a las columnas y la arquitectura. Para encontrar la respuesta a este enigma, hay que mirar más allá de los edificios y los libros y centrarse en los profesionales que, a lo largo de la historia, han servido a la más alta vocación de la humanidad: aprender.

Las bibliotecas y los bibliotecarios se encontraron en el epicentro del creciente imperio egipcio en el siglo III a. C. y de la expansión de las matemáticas en Arabia en el siglo XIV.[5] Las bibliotecas ayudaron a que Europa saliese de la Edad Media y entrase en el Renacimiento y ayudaron a que la democracia prosperara en los Estados Unidos de América postcoloniales. Ahora, con el advenimiento de internet y la nueva era digital, los bibliotecarios están, una vez más, señalando el camino hacia una sociedad mejor, cimentada en el conocimiento y en el respeto a la diversidad de opiniones. Este libro trata sobre lo que las bibliotecas y los bibliotecarios pueden decirnos acerca de la creación de un futuro más brillante y sobre qué tipo de bibliotecas y bibliotecarios necesitaremos para que ese futuro se haga realidad.

Los bibliotecarios actuales utilizan las lecciones aprendidas durante casi 6.000 años de historia para forjar una nueva biblioteca que ya no se basa en libros y objetos sino en el conocimiento y la comunidad. Asimismo, aprovechan los avances tecnológicos para empoderar a nuestras comunidades y ayudarlas a mejorar. Los bibliotecarios de hoy son agentes radicales del cambio positivo en nuestras aulas, salas de juntas y cámaras legislativas. Ellos construyeron la red antes de que la llamáramos la Red. Ya hacían *crowdsourcing* de conocimiento y rastreaban montañas de información antes de que existieran Google o Facebook e incluso antes de que hubiera tuberías en las casas. La red no

amenaza ni deja obsoletos a los nuevos bibliotecarios, pues ellos la empujan hacia adelante y están moldeando el mundo a vuestro alrededor, a menudo sin que os deis cuenta.

El campo de la biblioteconomía representa una inversión anual de casi US\$26 mil millones en América del Norte y más de US\$40 mil millones en todo el mundo.[6] En una época en que las instituciones tradicionales están menguando, el uso de la biblioteca ha crecido de manera constante durante los últimos veinte años. ¿Sabíais que «una de cada seis personas en el mundo es un usuario registrado de la biblioteca» y «cinco veces más personas van a las bibliotecas públicas de EE. UU. que a partidos de fútbol americano profesional y universitario, de baloncesto, béisbol y hockey»?[7] Al entender a los bibliotecarios y las bibliotecas podemos comprender cómo generar credibilidad y confianza en comunidades abrumadas por el cambio y la multiplicidad de opciones. Podemos descubrir cómo crear un entorno en el que estar en desacuerdo y a la vez mantener un discurso civil. En última instancia, al comprender la biblioteconomía, incluso podemos entender algo tan importante como el papel del ciudadano en la sociedad.

Tal vez la pregunta más importante que podéis plantear y en la que se centra este libro sea: ¿por qué tanta gente ve la biblioteconomía como anticuada, conservadora y más bien poco atractiva? ¿Por qué, pese a que a la gente le encanta la idea de las bibliotecas y los bibliotecarios, la limitan rápidamente a los libros o a los niños o simplemente piensan en ello como remanente histórico? La respuesta no es que estas personas están equivocadas, sino que deben ampliar expectativas. Hay demasiadas bibliotecas centradas en los libros. Hay demasiados bibliotecarios que reviven la historia y están atrapados en una especie de conservadurismo profesional que da prioridad a lo que hacen sobre la razón por la que lo hacen. Hay demasiados bibliotecarios que consideran que su trabajo tiene que ver con sus colecciones, no con su comunidad. Hay demasiadas bibliotecas que buscan sobrevivir en lugar de innovar y promover el amor por la lectura y el empoderamiento de las comunidades a las que sirven. No digo que estos bibliotecarios sean la mayoría, pero son demasiados y sus comunidades, vosotros, habéis depositado pocas expectativas en ellos.

Este libro no está escrito para esos bibliotecarios sino para las personas que apoyan o supervisan las bibliotecas, incluidos los rectores de las universidades, los estudiantes, los padres, los miembros de las juntas

directivas, los voluntarios y, en definitiva, casi todos los que han ido a la escuela o pagan impuestos municipales. Necesitáis saber de qué son capaces las bibliotecas y debéis ampliar vuestras expectativas.

A lo largo de este libro, encontraréis ejemplos de bibliotecas y bibliotecarios increíbles. Hoy en día, muchos en el gremio los calificarían de excepcionales, al igual que, probablemente, vosotros diríais que los bibliotecarios de Egipto y Kenia son excepcionales. Y este es el origen del problema: estas bibliotecas han afrontado circunstancias excepcionales, pero su vocación de servicio y su conexión con sus comunidades no deben considerarse excepciones a la norma, sino que deben ser la norma a la que aspiran todas las bibliotecas.

En este libro leeréis sobre una biblioteca pública que ha creado un Fab Lab, un espacio donde la comunidad puede trabajar con impresoras 3D y crear nuevos inventos. Leeréis sobre una biblioteca escolar donde el bibliotecario está demasiado ocupado ayudando a los maestros a mejorar su rendimiento al colocar los libros en las estanterías. Leeréis sobre los bibliotecarios que crean nuevas empresas en las zonas rurales de Illinois y que transforman vidas en Dallas. Estas son bibliotecas y bibliotecarios brillantes, pero si los veis como excepcionales, como algo fuera de lo normal, es porque esperáis muy poco de vuestras bibliotecas.

Aquí está la clave para una biblioteca exitosa: vosotros. En una ciudad o en una empresa de la lista Fortune 500, la biblioteca debe configurarse en torno a vosotros y a los objetivos de vuestra comunidad. Si vuestra comunidad aspira a la excelencia, vuestra biblioteca debería ser excelente. Si a vosotros os preocupa el futuro, la economía o el estado del debate democrático en vuestro país, vuestra biblioteca también debería preocuparse por esos temas. Si dais a conocer estas expectativas, si os armáis con lo que es posible y no con lo que ya hay, entonces la biblioteca y los bibliotecarios podrán cumplir con esas expectativas y objetivos. Por supuesto, esta es una calle de doble sentido, pues las grandes bibliotecas también esperan mucho de sus comunidades. Sí, las grandes bibliotecas necesitan apoyo económico, pero incluso más que eso precisan de una comunicación abierta sobre vuestras necesidades, vuestros desafíos y vuestros sueños.

Este libro no será una carta de amor a las bibliotecas. No se trata de que os convirtáis en bibliotecarios, sino de iniciar un diálogo honesto y realista sobre el lugar de las bibliotecas y los bibliotecarios en sus comunidades. Uníos a mí y exploremos el potencial verdadero de las bibliotecas y los bibliotecarios.





## 2. ¿Mejores bibliotecas para qué? Para que tengan impacto

La Academia Cushing es una escuela preparatoria de élite a unas 100 kilómetros al oeste de Boston. En su exuberante campus arbolado, 445 estudiantes de 28 estados y 28 países cursan estudios secundarios. Esta escuela también representa, si creéis lo que dice el *Boston Globe*[8], el fin de las bibliotecas tal y como las conocemos.

En 2009, Cushing invirtió cientos de miles de dólares en la renovación de su biblioteca y buena parte de esa inversión consistió en deshacerse de todos los libros físicos y reemplazarlos por lectores electrónicos y recursos digitales. Al menos, eso es lo que el *Globe* contó. La verdad es más compleja: Cushing se deshizo de una gran cantidad de libros impresos, en su mayoría textos académicos desfasados, y lo hizo con el fin de ampliar la colección de materiales disponibles para los estudiantes a través de medios digitales. También aumentó el personal bibliotecario y permitió a los estudiantes acceder a los recursos de la biblioteca las 24 horas del día[9].

La parte interesante de esta historia no es que una escuela eliminase su colección impresa (que no lo hizo) ni tampoco que cambiara el tipo de colección de la biblioteca (cada vez más digital). No, la parte interesante de esta historia es que la prensa reaccionara ante los cambios de este pequeño internado. Con titulares como «La biblioteca digital de la escuela deja atrás pilas de libros» y «Bienvenido a la biblioteca, dígame

adiós a los libros», los reporteros pasaron por alto los matices de una escuela que expandía su biblioteca y narraron en cambio el final de las bibliotecas.

El argumento central de este libro es que necesitamos mejores bibliotecas, lo que presupone que, en primer lugar, necesitamos bibliotecas. Hay muchas personas que cuestionan la necesidad de cualquier tipo de biblioteca. Así pues, antes de adentrarnos en lo que deberíais esperar de vuestras bibliotecas, vale la pena comenzar repasando los motivos por los cuales las bibliotecas son necesarias.

Los argumentos principales que justifican la existencia de las bibliotecas a lo largo del tiempo y que permanecen hoy en día se agrupan en torno a los siguientes aspectos clave:

- Agente de compras colectivas
  - Estímulo económico
  - Centro de aprendizaje
  - Red de protección
  - Guardián del patrimonio cultural
  - Tercer espacio
  - Cuna de la democracia
  - Símbolo de las aspiraciones comunitarias

En realidad, rara vez hacemos referencia de forma aislada a estos argumentos que apuntalan la necesidad de que existan bibliotecas, pues los límites entre ellos son difusos. No obstante, vale la pena analizarlos separadamente y mostrar cómo debemos esperar más en cada uno de estos ámbitos.

### **Agente de compras colectivas**

Stewart Brand dijo que «la información quiere ser libre». Al menos, eso es lo que todos dicen que dijo. La cita completa es:

Por un lado, la información quiere ser cara porque es muy valiosa. La información correcta en el lugar adecuado te cambia la vida. Por otro lado, la información quiere ser libre porque el coste de hacerla pública es cada vez más bajo. Así que tenemos estas dos fuerzas enfrentadas.[10]

Vemos los resultados de esta lucha por todas partes. Los libros y la música son más baratos porque los costes de distribución y producción se han reducido considerablemente a través de las redes digitales. Los académicos cada vez más, exponen sus trabajos en línea y sitios como YouTube demuestran que hay una comunidad saludable que está dispuesta a compartir videos y contenidos de todo tipo de forma gratuita. Sin embargo,

fijos y veréis que «gratis» no es tan barato como parece. Los videos de YouTube se pueden ver gratis siempre y cuando veamos también algunos anuncios, al igual que sucede con la televisión en abierto.

¿Habéis comprobado vuestra factura del cable recientemente? No es gratis. Las entradas de cine son cada vez más caras y, si queréis recibir consejos médicos más allá de WebMD, más vale que tengáis un seguro sanitario. Los modelos de negocio están cambiando, pero la información de calidad o personalizada sigue siendo cara.

En este contexto, las bibliotecas siempre han sido una de las formas utilizadas por las comunidades para reunir recursos destinados a realizar grandes compras. En las universidades, estas compras consisten por ejemplo, en suscripciones a revistas académicas. En las bibliotecas públicas, los recursos adquiridos se destinan a adquirir lecturas de interés general para compartirlas. En los despachos de abogados se adquieren, por ejemplo, LexisNexis y bases de datos de recursos legales como Westlaw. La cuestión es que, si una compra resulta demasiado cara para una persona pero tiene utilidad general, tiene sentido recurrir a los recursos comunitarios (impuestos, tasas y presupuestos departamentales) para realizarla. De hecho, cuando las bibliotecas necesitan materiales demasiado costosos a menudo se agrupan en consorcios para adquirirlos.

Para daros una pequeña idea de la cantidad de dinero de la que estamos hablando, dejadme que os muestre dos ejemplos breves. El primero es una tabla elaborada por la Universidad de Iowa que muestra cuánto le cuesta dotar de acceso electrónico a revistas académicas a los profesores y al personal:[11]

Editorial	Coste	Nr. de títulos
Elsevier	US\$1.641.530	2.095
Wiley/Blackwell	US\$868.031	1.304
Springer	US\$607.540	400
Sage	US\$243.647	608
JSTOR	US\$97.602	2.319
Cambridge UP	US\$43.940	145
Project Muse	US\$33.210	500
Oxford UP	US\$21.313	250

Sí, habéis leído bien. El acceso electrónico a 7.621 revistas cuesta más de US\$3,5 millones al año. Y el de Iowa no es un caso aislado. En 2012, Harvard afirmó que sus gastos en estas suscripciones habían aumentado un 145% durante el periodo 2006-2012 y que dicho incremento pronto pondría materiales fuera del alcance de la universidad más rica del mundo[12]. Ah, y por cierto, estas cifras son todas anuales, pues la biblioteca nunca posee esos artículos. Volveremos a tratar este tema cuando hablemos de que las bibliotecas «pertenecen a la comunidad» en el capítulo 5.

Por supuesto, puede que esto os parezca barato cuando veáis el resultado en el estado de Texas, que utiliza un servicio llamado TexShare a través de su Comisión Estatal de Bibliotecas y Archivos (TSLAC, por sus siglas en inglés, *State Library and Archive Commission*). TexShare proporciona grandes bases de datos de información para la investigación a los ciudadanos de Texas a través de las bibliotecas participantes.

He aquí el resultado de los costes de Texas:

A las 645 bibliotecas que participan en el programa de la base de datos TexShare les habría costado US\$84.158.212 comprar las suscripciones a la base de datos que compró la TSLAC por US\$7.286.620[13].

Casi US\$76 millones de ahorro. He ahí el poder de las compras colectivas.

Hay dos factores que a veces se pierden de vista al hablar de las bibliotecas como agentes de compras colectivas: lo que se compra requiere organización y el uso de fondos comunes debe contribuir al bien común. Comencemos con los elementos que necesitan organización.

Para el quinto cumpleaños de mi hijo, mi esposa y yo le compramos 10 libras de Legos en eBay. Resulta que, cuando los niños se mudan de casa y dejan un cajón lleno de Legos, algunos padres los guardan, los pesan y los venden. Esto funciona muy bien para un niño de cinco años con imaginación, pero no si él o ella quiere construir un modelo en particular. Lego apela a la imaginación, pero también requiere seguir instrucciones y reunir piezas relacionadas con temas concretos (coches, *La guerra de las galaxias*, etc.), para lo cual comprar Legos a peso no sirve. La situación es la misma con los libros o las bases de datos en una biblioteca: se debe invertir en personas que organicen los materiales comprados (o, cada vez más común hoy en día, los materiales con licencia comprados). Volveremos a tratar este tema en el capítulo 7 cuando hablemos de los bibliotecarios.

El segundo concepto que puede diluirse al analizar el papel de las bibliotecas como agentes de compras es el del bien común. Es decir, si una comunidad (una escuela, una ciudad, una universidad) reúne dinero para adquirir cosas, esas cosas deberían beneficiar a la comunidad en general. Esto puede parecer obvio, pero las bibliotecas y las comunidades pueden pasar por alto este aspecto. Tomemos como ejemplo un servicio llamado Freegal.[14]

Las bibliotecas se suscriben a Freegal para que aquellos que tienen el carné de la biblioteca puedan descargarse música en formato MP3. Las bibliotecas compran bloques de descargas (por ejemplo, 500 descargas para la comunidad). Esto parece un gran servicio, pero la biblioteca (y por lo tanto la comunidad) está pagando para que un usuario se descargue una canción para su uso personal. Si otro usuario de la biblioteca quiere esa canción, hará falta otra descarga. Las bibliotecas (o la comunidad) que pagan por el servicio no pueden recopilar estas canciones y prestarlas o archivarlas.

Imaginaos que entráis a una biblioteca, pedís un libro y el bibliotecario va a una librería a comprarlo y luego os lo da para que lo guardéis. ¿Es este un uso inteligente de los recursos de la comunidad? Ahora imaginaos que se usaran fondos provenientes de los impuestos para construir un camino privado que solo un ciudadano pudiera usar. Así no se construye un recurso común, no hay economías de escala y, en última instancia, se está utilizando a la comunidad para enriquecer a algunas personas.

Freegal es un ejemplo del peor tipo de redistribución de la riqueza. La misión de las bibliotecas no es la redistribución de la riqueza. Debéis esperar que las bibliotecas creen una propiedad común, una infraestructura común para que la use toda la comunidad.

### **Estímulo económico**

En última instancia, apelar a la utilidad de las bibliotecas como agente de compras colectivas para justificar su existencia implica recurrir a la utilización de un argumento económico. De hecho, las bibliotecas ahorran dinero. Un argumento relacionado con este punto es que las bibliotecas pueden generar dinero en la comunidad al estimular la economía local. Investigadores en Indiana, por ejemplo, concluyeron que «las bibliotecas son rentables, pues los beneficios económicos directos que las comunidades reciben de ellas son significativamente mayores que el costo de mantenerlas operativas».

En concreto:

- Las comunidades de Indiana recibieron US\$2,38 de beneficios económicos directos por cada dólar gastado.
- Los salarios y los gastos de las bibliotecas públicas generaron US\$216 millones adicionales en actividad económica en Indiana.
- Los salarios y los gastos de las bibliotecas académicas generaron US\$112 millones adicionales en actividad económica en Indiana. [15]

En Wisconsin, al parecer, el rendimiento obtenido por cada dólar invertido es incluso mejor, pues se calculó que «la contribución económica total de las bibliotecas públicas de Wisconsin a la economía del Estado es de US\$753.699.545. El rendimiento de la inversión en servicios bibliotecarios es de US\$4,06 por cada dólar invertido de los contribuyentes».[16]

Este resultado se da una y otra vez en todos los estados y ciudades de Estados Unidos:

Colorado	US\$5	2009[17]
Florida	US\$6,54	2004[18]
Wisconsin	US\$4,06	2008[19]
Indiana	US\$2,38	2007[20]
Pensilvania	US\$5,50	2007[21]
Carolina del Sur	US\$4,48	2005[22]
Vermont	US\$5,36	2006–2007[23]
Región	Rendimiento de US\$1 invertido	Año del estudio
Charlotte, NC	US\$3,15– US\$4,57	2008–2009[24]
San Luis, MO	US\$4	1999[25]
Southwestern Ohio	US\$3,81	2006[26]
Suffolk County NY	US\$3,93	2005[27]
Pittsburgh, PA	US\$3,05	2006[28]

Además, este fenómeno no es exclusivo de EE.UU. Un estudio realizado por el Martin Prosperity Institute de la Universidad de Toronto mostró que «por cada dólar invertido en la Biblioteca Pública de Toronto, los residentes de Toronto reciben US\$5,63» y que dicha biblioteca «genera un impacto económico total de más de US\$1.000 millones».[29]

¿De dónde viene todo este impulso económico? Por una parte viene del poder de compra colectiva de las bibliotecas del que se ha hablado previamente: no tener que comprar un libro o alquilar una película porque se pueden usar los recursos de la biblioteca supone un impulso. Y en parte se debe también al hecho de que las bibliotecas son empleadoras con trabajadores que pagan impuestos (y contribuyen a la economía local). No obstante, esto va más allá de ahorrar dinero. Por ejemplo, estudios recientes muestran que las bibliotecas en realidad incitan a que se compren más libros.[30] En la educación superior, «las bibliotecas son un aspecto importante a tener en cuenta cuando los estudiantes seleccionan una universidad y, como resultado, las bibliotecas académicas pueden ayudar a que aumente el volumen de matrícula».[31]

El impacto económico de las bibliotecas también proviene de elementos intangibles como la creación de un entorno cívico que atraiga negocios y promueva el desarrollo de la fuerza laboral. Más recientemente, durante la recesión económica que comenzó en 2008, las bibliotecas asumieron un papel importante en el suministro de ayuda a los solicitantes de empleo. En algunas bibliotecas, esto simplemente consistió en proporcionar a las personas sin trabajo acceso a ordenadores y talleres sobre cómo elaborar un currículum. En otras bibliotecas, sin embargo, podemos ver lo que sucede cuando las comunidades y los bibliotecarios esperan más.

Por ejemplo, el proyecto Transform U.[32] de varias bibliotecas públicas de Illinois reconoció que, cuando las personas buscan un trabajo, a menudo buscan un cambio más grande en la vida. Quizás lo que deben hacer es volver a estudiar o tal vez lo que necesitan es que los servicios sociales les ayuden a alimentar a sus familias. Definitivamente, necesitan sentir respeto y autoestima. Para satisfacer estas necesidades, los bibliotecarios crearon asociaciones con universidades locales, agencias de servicios sociales y agencias de desarrollo económico y ahora, cuando los solicitantes de empleo van a la biblioteca local, tienen una red de apoyo completa que les ayuda a identificar sus objetivos a largo plazo y a lidiar con procesos de solicitud para universidades o agencias gubernamentales a menudo confusos. Se les proporcionan herramientas de navegación sencillas para buscar trabajo o crear negocios desde cero. En definitiva, estos bibliotecarios fueron más allá de los recursos básicos para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Hay una pequeña biblioteca en la zona rural de Eureka, Illinois, que ejemplifica otra forma de cómo las bibliotecas pueden contribuir al desarrollo económico: el espíritu empresarial. Cuando una mujer se acercó a la Biblioteca Pública de Eureka para comenzar un negocio de *catering* sucedió algo maravilloso. La mujer, que era chef profesional, se había dado cuenta de que faltaban lugares para comer en la ciudad. Tenía una idea para crear un restaurante nuevo, pero no sabía cómo proceder. En lugar de simplemente indicarle algunos recursos informativos sobre cómo iniciar un negocio, la biblioteca le ofreció un rincón de su propiedad donde una vez a la semana (al principio) la mujer pudo montar un espacio para servir comidas. Con el tiempo se convirtió en un espacio estable. Chef Katie se convirtió en un exitoso negocio de catering y toda la ciudad se benefició.[33]

Tanto la Biblioteca Pública de Toronto como la Biblioteca Pública del Condado de Cuyahoga ofrecen un amplio apoyo a los empresarios y tanto Business Inc[34] de Toronto como Encore Entrepreneurs de Cuyahoga [35] ofrecen clases de gestión empresarial para los miembros de la comunidad y asesoría a la comunidad empresarial local. Toronto incluso tiene un «empresario residente» que se reúne con los emprendedores en ciernes individualmente. Estos programas han sido especialmente efectivos para empoderar a los inmigrantes y los nuevos ciudadanos en la creación de empleos y oportunidades.

El Dream Lab de Washington DC lleva esta propuesta un paso más allá, pues no solo proporciona a los miembros un «espacio compartido para pequeñas organizaciones, grupos e individuos que usan las tecnologías para desarrollar y mantener nuevas empresas», sino que además se espera que los empresarios que usan el laboratorio compartan su experiencia y conocimientos en talleres públicos de una hora al mes. Así pues, la biblioteca no solo ayuda a un individuo, sino que también ayuda a que este ayude a otros miembros de la comunidad[36].

Este espíritu de apoyar la puesta en marcha de iniciativas empresariales no se limita a las bibliotecas públicas. Por ejemplo, la School of Information Studies de la Universidad de Siracusa pone mucho énfasis en las nuevas empresas y a menudo agrupa a los estudiantes de grado del campus en equipos generadores de ideas vinculadas a la creación de negocios. Los bibliotecarios se sientan con estos equipos para analizar la competitividad e investigar la novedad de las ideas planteadas. En las em-



presas de todo el país, las bibliotecas corporativas consiguen información sobre patentes, evalúan la competencia y brindan capacitación continua a abogados, médicos y fabricantes de ordenadores para ayudar a que las empresas crezcan.

Las bibliotecas tal y como las conocemos ya proporcionan beneficios económicos a sus comunidades. Sin embargo, a medida que avanzamos podemos esperar más de ellas en este sentido. Debemos esperar que las bibliotecas de todo tipo ahorren dinero a las comunidades y ayuden a crear sectores completamente nuevos.

### **Centro de aprendizaje**

Este argumento para justificar la existencia de las bibliotecas se basa en la creencia generalizada de que el mejor aprendizaje se produce en entornos de máxima riqueza informativa. En las instituciones académicas esto se ha traducido en bibliotecas que buscan recopilar de manera integral trabajos académicos y revistas, mientras que en las bibliotecas públicas, la idea de máxima riqueza informativa ha implicado reunir materiales sobre una amplia variedad de temas, no solo de ficción. Esta es la razón por la que existen las bibliotecas escolares.

La alfabetización, el aprendizaje y la formación académica siempre se han asociado con las bibliotecas. De hecho, la mayoría de los directores de bibliotecas en la Edad Media eran académicos que también se ocupaban de preservar el catálogo. En la década de 1900, este argumento —que las bibliotecas son lugares de aprendizaje— impulsó el trabajo de bibliotecas públicas como la «universidad popular». Melvil Dewey, padre del sistema decimal de Dewey, creía que las bibliotecas públicas y las escuelas públicas eran instituciones educativas equivalentes». De hecho, las bibliotecas públicas no recopilaban ficción ni ningún material popular porque la gente en aquel entonces no vinculaba la alfabetización general o «el amor por la lectura», como decimos hoy, con el aprendizaje.[37]

Hoy en día, las bibliotecas siguen considerando el aprendizaje como una de sus misiones. Una de las campañas de *marketing* más exitosas son los carteles de «Lee» de la American Library Association que muestran a celebridades animando a todos a coger un libro y leer. Los programas de lectura de verano fomentan el hábito de leer, una habilidad necesaria para el aprendizaje a lo largo de la vida. Las bibliotecas escolares están profundamente comprometidas con la alfabetización y abarcan desde las habilidades básicas de lectura a las habilidades de investigación y los

ejercicios de pensamiento crítico relacionados con el plan de estudios. Incluso las bibliotecas académicas y corporativas se implican en la alfabetización, si bien se centran en la alfabetización mediática y social necesaria para, por ejemplo, descifrar tendencias en las redes sociales o comprender visualizaciones de datos.

No obstante, aunque pienso que este argumento para justificar la existencia de las bibliotecas es cada vez más importante, a menudo resulta vago. Por ejemplo, ¿crear un entorno rico en recursos es suficiente para facilitar el aprendizaje? Si se dejase a un niño de dos años en medio de una biblioteca bien surtida, ¿cabría esperar regresar al cabo de dos días y que el niño hubiese aprendido a leer? Por supuesto que no.

Una parte de esperar más de vuestras bibliotecas y bibliotecarios es forzarlos a ir más allá de los argumentos habituales que suenan sensatos y se vinculan fácilmente a actividades cuantificables. Por ejemplo, ¿vuestra biblioteca pública trabaja directamente con las escuelas de primaria y secundaria? ¿Cómo concuerda la colección de una biblioteca académica con los programas de grado que se ofrecen en una universidad? ¿Qué cursos, planes de estudio y servicios se ofrecen, quién los otorga, a quién y con qué resultados? La simple acumulación de recursos no garantiza la mejora la educación sino que se convierte en un mero afán acaparador.

Volveremos a tratar estos temas a lo largo del libro, pero por ahora centrémonos en el vínculo entre las bibliotecas y la protección social.

## **Red de protección**

Cuando uno piensa en la red de protección social, probablemente piensa en los pobres. Sin duda, algunas bibliotecas brindan acceso a un mundo de recursos y servicios para aquellas personas que tienen menos capacidad para permitírselos. Sin embargo, la red de protección que las bibliotecas generan va mucho más allá del estrato socioeconómico. Muy pocas personas pueden pagar los cientos de miles de dólares que las bibliotecas pagan por las bases de datos de búsqueda. Pero, además, el argumento de la red de protección no se limita solo al pago de recursos.

Las bibliotecas públicas siempre han brindado información a aquellos que de otro modo no podrían adquirirla. Esta es, en parte, la misión del agente de compras de la que hemos hablado anteriormente pero la red de protección de hoy también incluye llevar el acceso a internet a la América rural. Las bibliotecas están llevando el acceso a internet a las bi-

bliotecas de aldeas pequeñas y se recurre a las bibliotecas móviles con el fin de abastecer a las personas residentes en zonas rurales. Una encuesta realizada en 2014 reveló que el 98% de las bibliotecas públicas de EE. UU. ofrecen acceso gratuito a wifi público[38]. En Vermont, el gobierno estatal ha ayudado a construir una red de fibra óptica que conecta las bibliotecas rurales de todo el estado, haciendo de cada biblioteca un punto de acceso para los negocios y los hogares de las aldeas[39].

En estos tiempos de redes digitales, las bibliotecas de todo tipo han ampliado la red de protección social más allá del acceso para estrechar la nueva y creciente brecha digital: el conocimiento. Que las personas se conecten a internet todavía supone un desafío importante y, dado que las herramientas digitales son cada vez más necesarias para la vida y el trabajo, el reto actual es ayudar a que toda la población aproveche estas nuevas herramientas. Por ejemplo, después de la Navidad de 2011, las bibliotecas públicas se inundaron de personas a las que habían regalado iPads y Kindle Fires. Muchos habían comprado o recibido las tabletas sin saber que se necesita una red inalámbrica para usarlas, así que los bibliotecarios ayudaron a configurar los dispositivos y mostraron a la gente cómo podía usar la red inalámbrica de la biblioteca para obtener libros, música y vídeos. De hecho, el 90% de las bibliotecas públicas ofrecen «capacitación básica en alfabetización digital y una mayoría significativa apoya la capacitación relacionada con los dispositivos de nueva tecnología (62%), las prácticas seguras en línea (57%) y el uso de las redes sociales (56%)[40]».

Si crees que usar una tableta o saber navegar por la red es bueno, pero no es una necesidad, ten en cuenta que en 2014 el IRS dejó de proporcionar formularios impresos y folletos de instrucciones para el pago de impuestos en EE. UU., lo que ha hecho que «el 76% de las bibliotecas ayuden a los usuarios a manejar programas y servicios gubernamentales en línea». Cada vez, más agencias gubernamentales locales, estatales y nacionales están cerrando los centros de ayuda presencial y suspendiendo los medios impresos de interacción. Para ser ciudadano, para pagar impuestos, para solicitar puestos de trabajo, para mantenerse al día con los eventos locales, necesitas estar conectado y saber cómo usar esa conexión.

Si ampliamos esta idea de suplir las carencias de conocimientos, resulta obvio que no solo las bibliotecas públicas están llenando lagunas en las redes de protección. Actualmente, las bibliotecas escolares prestan libros no solo a los estudiantes, sino también a sus padres. En cada biblioteca académica, los bibliotecarios proporcionan a los estudiantes

habilidades básicas de investigación que no adquieren en las clases. Los bibliotecarios de derecho están añadiendo alfabetización informacional de carácter vital a las habilidades legales de abogados y jueces por igual. En el Departamento de Justicia de EE. UU., actualmente algunos bibliotecarios forman parte de equipos de fiscales y su trabajo principal consiste en investigar a testigos expertos para desacreditar su testimonio ante los tribunales.

Aquí nuevamente llegamos a un punto en el que debemos esperar más de las bibliotecas a medida que avanzamos. Cada vez más los gobiernos a todos los niveles recurren a la tecnología para eliminar el trato directo con el público. Los servicios tributarios, los servicios de empleo y los servicios sociales están reduciendo su presencia física, lo que aboca a las bibliotecas a convertirse en puntos de contacto públicos. Ya que los currículos, los trámites con el sector público y la literatura y la música están en línea, necesitamos bibliotecas y bibliotecarios preparados para ir más allá de entregar formularios e indicar dónde hay ordenadores disponibles. En definitiva, necesitamos bibliotecarios para enseñar, resolver problemas y, en última instancia, abogar a favor de la comunidad.

### **Guardián del patrimonio cultural**

En el tercer piso de la Biblioteca Central de la Biblioteca Libre de Filadelfia, se encuentra una biblioteca. Sí, otra biblioteca dentro de la Biblioteca Libre. Es la biblioteca de William McIntyre Elkins, un rico banquero de inversiones de Filadelfia de principios del siglo XX y destacado coleccionista de libros.[41] No se trata de una recreación hecha para parecerse a la biblioteca original, sino que la colección completa se trasladó de la casa de Elkins a la Biblioteca Libre. No solo se trasladaron los libros, sino también el escritorio, el globo terráqueo, las paredes con paneles de madera, la alfombra... toda la biblioteca de Elkins. A decir verdad, la entrada resulta un tanto desconcertante, pero no es inusual que las bibliotecas más grandes tengan estas colecciones especiales.

Hoy en día no suele hablarse mucho de la importancia de las bibliotecas para la preservación de nuestro patrimonio cultural, pues el énfasis durante los últimos 30 años se ha puesto en la información y los recursos que tienen un impacto directo e inmediato en la erudición, el aprendizaje y la recreación. Sin embargo, a lo largo de los siglos y en muchos otros países, la preservación del patrimonio cultural (obras de arte, manuscritos

y demás) fue la razón principal de la existencia de las bibliotecas y gracias a ello puede encontrarse una copia original de las obras de Shakespeare en la Biblioteca Pública de Dallas y una Biblia de Gutenberg en el Ransom Centre de la Universidad de Texas.

En los países nórdicos, las bibliotecas suelen estar ubicadas en museos y teatros e incluso hoy en día, si vas a Italia y buscas una biblioteca pública, te será difícil encontrar una. Esto se debe a que, en su mayor parte, las bibliotecas no están allí para el usuario ocasional, sino para el erudito o el estudiante. Como me dijo un bibliotecario italiano: «En Italia no vamos a la biblioteca a buscar una receta de salsa, le preguntamos a nuestras madres». En otras palabras, la biblioteca no es para las tareas diarias.

Muchas bibliotecas en Estados Unidos, especialmente las bibliotecas académicas, todavía atesoran colecciones de arte increíbles y tesoros históricos, pero el lenguaje del patrimonio cultural en las bibliotecas también está cambiando. Actualmente, además de preservar la herencia cultural del pasado, los bibliotecarios trabajan con los vecinos, así como con voluntarios y estudiantes, para capturar la cultura del ahora, atrapar historias, digitalizar cajas de zapatos llenas de fotos y crear relatos orales para que los residentes puedan transmitir su herencia a las generaciones futuras. Ejemplos de este fenómeno a gran escala incluyen el archivo por parte de la Biblioteca del Congreso de las 60.000 entrevistas con estadounidenses de a pie[42] de StoryCorp[43] y la Biblioteca Pública Digital de América[44]. La Biblioteca Pública Digital de América es una asociación de más de 1.300 bibliotecas, museos e instituciones de patrimonio cultural de EE. UU. que suministra, entre otras cosas, acceso a siete millones de elementos digitales (imágenes, mapas, fotos, trabajos artísticos, etc.) y un conjunto de herramientas para capturar y compartir el patrimonio de una nación en las aulas y los hogares.[45]

Nuestra historia y cómo nos percibimos a nosotros mismos en el pasado son partes vitales de cómo avanzamos. Sin embargo, ahora debemos esperar que nuestras bibliotecas no solo actúen como un almacén de las obras de los grandes hombres del pasado, sino que también capturen nuestra historia a medida que se desarrolla hoy. Si quieres ver la biblioteca de Elkins, en Filadelfia, subes en ascensor hasta el tercer piso, tocas al timbre y, al cabo de 20 minutos te dejarán entrar para verla. Necesitamos que nuestra historia esté a nuestro alcance para poder enlazarla con el futuro.

### Tercer espacio

El sociólogo Ray Oldenburg señaló que las comunidades vibrantes tenían tres «espacios» distintivos: un espacio para el hogar, un espacio de trabajo y un espacio para la comunidad o «tercer espacio». La idea es que, para prosperar, las comunidades necesitan espacios accesibles para que sus miembros se reúnan lejos de la familia y del trabajo.

Casi todos los tipos de bibliotecas sirven como terceros espacios. Las bibliotecas públicas, en particular, son uno de los pocos espacios comunitarios que quedan para todos los residentes. Las bibliotecas universitarias han hecho sitio para cafeterías y otros lugares de reunión para que los estudiantes universitarios puedan escapar de los dormitorios y las aulas. Y las bibliotecas escolares a menudo se consideran lugares seguros para los estudiantes que no encajan en ninguna pandilla.

A medida que el uso de más y más espacios comunes se restringe o se destina a satisfacer otras necesidades de la comunidad (especialmente al desarrollo económico), los espacios de las bibliotecas (ya sean físicos o virtuales) se vuelven cada vez más importantes como lugares de reunión de los miembros de la comunidad.

En Pistoia, Italia, a las afueras de Florencia, hay una biblioteca que sirve como tercer espacio. La biblioteca de San Giorgio se construyó literalmente como una nueva plaza pública para los ciudadanos de esta antigua ciudad toscana. Aparte de los amplios espacios para reuniones, la biblioteca cuenta con una cafetería activa, un cine y una gran cantidad de programas organizados por miembros de la comunidad. Los bibliotecarios se encargan de la organización de talleres y manifestaciones por parte de los miembros de la comunidad (desde trabajadores de la metalurgia a psicólogos).

En la Biblioteca de Referencia Bloor de la Biblioteca Pública de Toronto, los ciudadanos pueden trabajar en «módulos de estudio» de vidrio hechos a medida o asistir a conferencias en un gran atrio de varios niveles. Durante años, la Biblioteca Pública de Cuyahoga, en las afueras de Cleveland, se autodefinió como el «ágora», una palabra griega que significa «bienes comunes». La Biblioteca Pública de Fairfield, en Connecticut, ha construido una especie de casa del árbol para que los niños lean, aprendan y jueguen dentro de la biblioteca.

Lo que Toronto, Pistoia, el condado de Cuyahoga y Fairfield tienen en común es que sirven como terceros espacios que reflejan la cultura y

las necesidades de las comunidades a las que sirven. Debéis esperar que vuestras bibliotecas sean un reflejo de vuestra comunidad. No hay una plantilla, no hay un plan maestro para los espacios que las comunidades construyen en sus bibliotecas. Los tiempos en que se aplicaba un enfoque estilo MacDonal'd's a la arquitectura de las bibliotecas y donde todas terminaban pareciéndose, sin importar a quién servían, han pasado. El tercer espacio de una biblioteca debe ser tan distintivo y original como las personas que lo utilizan.

### **Cuna de la democracia**

Como la historia demuestra, puede haber bibliotecas sin democracia y democracia sin bibliotecas. Sin embargo, yo diría que para tener una verdadera democracia liberal, las bibliotecas son necesarias.

Estados Unidos es una democracia liberal, Canadá es una democracia liberal y Francia, Alemania, India e Israel también son democracias liberales. Lo «liberal» de la democracia liberal no tiene nada que ver con un partido político ni con el grado de progresismo social del país, sino con la creencia de que la democracia es algo más que votar. Una democracia liberal también incluye la protección de las libertades civiles y la protección constitucional frente al poder gubernamental intrusivo. Se trata de un matiz importante. Por ejemplo, Irak, bajo el mandato de Saddam Hussein, fue nominalmente una democracia y Hussein fue elegido presidente con el 99% de los votos. Sin embargo, pocos considerarían que aquello fue una verdadera democracia liberal.

¿Por qué son tan importantes las bibliotecas para una democracia liberal? La respuesta corta es que una verdadera democracia requiere la participación de una ciudadanía informada. La misión principal de las bibliotecas (públicas, escolares y de otros tipos) es crear una nación de ciudadanos informados y activos.

Cuando los partidarios de las bibliotecas utilizan este argumento a menudo recurren a una o más de estas tres citas:

*La gente es la única censora de sus gobernadores e incluso sus errores tenderán a mantenerlos fieles a los verdaderos principios de su institución. Castigar estos errores con demasiada severidad sería suprimir la única salvaguardia de la libertad pública. La forma de prevenir estos [errores] es dar a la gente información completa de sus asuntos a través de los periódicos y lograr que estos lleguen a toda la gente. Ya que la base de nues-*

*tros gobiernos es la opinión de la gente, el primer objetivo debe ser proteger ese derecho. Y si yo tuviera que decidir entre tener un gobierno sin periódicos o periódicos sin un gobierno, no dudaría ni un instante en elegir esto último. Pero debo decir que todos los hombres deberían acceder a los periódicos y ser capaz de leerlos.*  
(Thomas Jefferson)

*No hay una cuna de la democracia en la tierra como la Biblioteca Pública Libre, esta república de las letras donde ni el rango, ni el cargo, ni la riqueza reciben la menor consideración.*  
(Andrew Carnegie)

*Un gobierno popular sin información popular o sin los medios para adquirirla no es más que un prólogo a una farsa o a una tragedia o tal vez a ambas. El conocimiento siempre se impondrá sobre la ignorancia y un pueblo que quiere gobernarse a sí mismo debe armarse con el poder que el conocimiento otorga.* (James Madison)

Las tres citas comparten un mensaje común: un ciudadano informado es necesario para sostener una democracia. Sin embargo, cada una de estas citas enfatiza una faceta diferente del mantenimiento y la participación en una democracia. Jefferson habla de transparencia, Carnegie de acceso y Madison de educación. Las buenas bibliotecas abarcan las tres facetas. Empecemos por la transparencia.

### **Democracia y transparencia**

En la cita anterior, Jefferson habla claramente de los periódicos y la prensa, no de las bibliotecas. Sin embargo, también enfatiza la necesidad de transparencia, que es un objetivo compartido por bibliotecarios y periodistas. Un gobierno operativo representativo del pueblo no es una cosa de «llegar y besar el santo». No se logra simplemente votando y esperando a que lleguen las elecciones siguientes. Debe haber supervisión de las acciones de los funcionarios electos para evitar el abuso y para dar forma al discurso y a la política cívica. El Watergate no se resolvió mediante elecciones, sino a través de la aparición de documentos y la evidencia de acciones corruptas por parte del gobierno electo.



Las bibliotecas promueven el objetivo de la transparencia de diferentes maneras. Para empezar, trabajan desde dentro del gobierno para documentar, archivar y difundir la labor de las agencias. Por ejemplo, si quieres conocer todas las leyes aprobadas por el Congreso de Estados Unidos, puedes ir a la página web de la Biblioteca del Congreso y buscar en la base de datos THOMAS.[46] Si deseas acceder a una investigación financiada por los Institutos Nacionales de la Salud, haz clic en la Biblioteca Nacional de Medicina y busca en la base de datos PubMed.[47]

Las bibliotecas también promueven la transparencia fuera del gobierno federal. Cerca de 1.250 bibliotecas académicas y públicas de todo el país albergan documentos gubernamentales como parte del Programa de la Biblioteca Federal de Depósitos. Si una agencia gubernamental imprime un informe, folleto, formulario o reglamento, se deposita en estas bibliotecas, lo que garantiza el acceso público a estos materiales.

Más allá del nivel federal, cada estado tiene una biblioteca de leyes de acceso público que contiene legislación, regulaciones y decisiones judiciales de ese estado. Muchas bibliotecas locales almacenan las actas de los ayuntamientos y las asambleas legislativas de los condados. La idea es que los ciudadanos puedan observar el trabajo de sus gobiernos y participar en la toma de decisiones.

Hay desafíos enormes en el ámbito de la transparencia a los que las bibliotecas y los ciudadanos se enfrentan (como archivar documentos en sitios web en constante cambio, clasificación de documentos y otros), pero hablaremos de ellos más adelante.

### **Democracia y acceso**

Carnegie habla del acceso igualitario al trabajo del estado en la cita anterior. Además, no solo habló de ello, hizo mucho más: se le considera una especie de santo patrón de las bibliotecas porque construyó más de 2.500 en todo el mundo[48].

En los tiempos de Carnegie, acceso significaba acceso al registro impreso de los pensamientos: los libros. Hoy en día, las bibliotecas de todo tipo han extendido esta idea a muchos otros canales, como pone de manifiesto la provisión de ordenadores y de internet en las bibliotecas públicas o la política de la gratuidad de los carnés de biblioteca para todas las personas de la comunidad. En muchos otros países hay que pagar por el carné o por usar los ordenadores. Por ejemplo, en Ámsterdam, Países Bajos, un carné de biblioteca cuesta 20 euros por año o 35 euros si deseas pedir

libros prestados. ¿Y si quieres reservar libros para pedirlos prestados? 55 euros.[49]

La importancia del acceso también se puede ver en las bibliotecas académicas que permiten el acceso público en lugar de restringirlo al profesorado y los estudiantes de una universidad determinada. Asimismo, la importancia del acceso se ve en los millones de dólares que las bibliotecas estatales se gastan en licencias de bases de datos cuyo acceso se da a las comunidades urbanas, suburbanas y rurales por igual[50].

Por supuesto, todo el acceso del mundo es inútil si no se sabe qué hacer con la información a la que se está accediendo. Este es el argumento de Madison.

### **Democracia y educación**

Madison dijo: «Un pueblo que quiere gobernarse a sí mismo debe armarse con el poder que el conocimiento otorga». Lo que me encanta de esta cita es el uso del verbo «armarse». Simplemente tener acceso a la información generada por una democracia operativa no es suficiente. Poder consultar una ley en línea es inútil si no se sabe leer. Además, aunque alguien sepa leer, ¿podemos asumir que también sabe cómo usar un ordenador y conectarse a internet para empezar?

Una democracia operativa debe desarrollar activamente una población educada (o, en palabras de Madison, «armarla»). Este argumento es fundamental para la idea de la educación pública en este país. Sin embargo, el sector de la educación pública está luchando contra un currículo cada vez más codificado y una tasa de abandono de la escuela secundaria del 7% (12% en la comunidad latina y 7,8% para los canadienses).[51] El sistema público de educación primaria y secundaria ni siquiera afecta a los «36 millones de adultos [de EE. UU.] que leen peor que un estudiante promedio de 3er grado [52]» o al «42% de los adultos canadienses entre 16 y 65 años con escasas competencias de lectura[53]».

Las bibliotecas públicas, las bibliotecas escolares y las bibliotecas académicas forman parte de la educación de la ciudadanía para la participación democrática. Esta concepción es una expansión del argumento de la red de protección, pero más que una red de protección para la participación económica o el bienestar, es una red de protección relativa a cómo nos gobernamos a nosotros mismos.

## **Democracia y expectativas más altas**

La democracia no es una cosa sencilla, ni limpia y ordenada. En nuestra vida cotidiana, pocos de nosotros sacamos tiempo de nuestros desplazamientos, correos electrónicos y luchas diarias para pensar dónde encajamos en el esquema democrático de las cosas. Es más, en tu biblioteca puedes acceder a libros y ordenadores, pero ¿dónde está la democracia? ¿Hay un esfuerzo activo de tu biblioteca para prepararte para ser un ciudadano activo?

Permitidme ser claro: no se trata de ser político e ideológico. No se trata de preguntarse si tu biblioteca está alineada con un partido o un candidato, sino de preguntarse qué impacto ha tenido la biblioteca en el gobierno de tu comunidad (ya sea una ciudad, una universidad, una escuela o una corporación). ¿Sabías que la mitad del presupuesto de la Biblioteca del Congreso se destina a algo llamado el Servicio de Investigación del Congreso? El Servicio de Investigación del Congreso (CRS, por sus siglas en inglés, *Congressional Research Service*):

*[...] trabaja exclusivamente para el Congreso de los Estados Unidos, proporcionando análisis político y legal a los comités y los miembros de la Cámara de Representantes y el Senado, independientemente del partido al que pertenezcan. Como agencia de la rama legislativa dentro de la Biblioteca del Congreso, el CRS ha sido un recurso valioso y respetado en el Capitolio durante casi un siglo.*

[54]

¿Tiene tu biblioteca un servicio similar para informar a los políticos locales, al canciller, al presidente, al director ejecutivo o al director de la escuela? ¿Tener una buena biblioteca escolar no debería implicar que la escuela tenga un director bien informado? Hay una parte de aumentar las expectativas con respecto a nuestras bibliotecas que consiste en superar las conexiones pobres y retóricas entre la democracia, la comunidad informada y las bibliotecas. Si no, nos arriesgamos a que uno de los argumentos más importantes para justificar la existencia de las bibliotecas suene vacío.

## **Símbolo de las aspiraciones comunitarias**

Las bibliotecas siempre han girado en torno a las ideas, las aspiraciones y los sueños del individuo. Los bibliotecarios tienen historias increíbles que contar sobre personas a las que han ayudado. Desde salvar a una mujer de una relación abusiva o sacar a un hombre sin hogar de la

pobreza, pasando por salvar la vida de un paciente con cáncer a inspirar asombro en un niño, las bibliotecas tienen un impacto sobre las vidas de las personas.

Sinceramente, me gustaría que los bibliotecarios hablaran más de las esperanzas y las aspiraciones de las comunidades. Las comunidades tienen sueños. Por ejemplo, anhelan ser instituciones académicas o centros económicos relevantes a nivel mundial o desean vivir cómodamente o ser líderes de mercado. Por descontado, estos sueños no están tan bien definidos como los de los miembros individuales de la comunidad, pero representan un tipo de deseo holístico que establece políticas, asigna recursos y modifica los mensajes que se dirigen al mundo exterior.

Así pues, las bibliotecas se han convertido en instituciones aspiracionales. Al nivel más básico, el edificio en sí mismo se erige como un símbolo y representa el deseo de la comunidad de asociarse con el conocimiento. San Francisco, Seattle, Salt Lake City y Vancouver utilizaron nuevos edificios de bibliotecas para revitalizar sus centros urbanos. La arquitectura inspiradora de las bibliotecas las ha convertido en las nuevas catedrales, en una forma concreta de representación de la importancia de las comunidades.

El poder de la arquitectura y, concretamente, las declaraciones que buscamos hacer con los edificios de bibliotecas, no se pueden negar. Las bibliotecas universitarias a menudo llevan nombres de donantes y los arquitectos se enorgullecen de las bibliotecas académicas, a veces celebrando más el edificio que la función de la biblioteca en sí.

Sin embargo, cuando se trata de ampliar expectativas, debemos considerar el poder de un edificio en comparación con el poder de los servicios alojados dentro (y, cada vez más, fuera). Barbara Quint, periodista de la revista *Information Today's Searcher*, dijo una vez que una biblioteca cerrada es como un arrecife de coral sin peces: es hermoso y sereno, pero carece de vida. Es un remanente que únicamente nos recuerda un momento en el tiempo.

Análogamente, si desaparecen los bibliotecarios y el personal y permanecen los libros, los ordenadores y la arquitectura, quedará la escultura de una biblioteca que se convertirá en una instantánea del pasado de la comunidad. En cambio, si se eliminase los libros y los edificios pero permaneciese un grupo de profesionales bibliotecarios entregados a su trabajo, se podría invitar a la gente, y ellos mismos construirían un nuevo futuro.

Ahora más que nunca, el futuro de cualquier comunidad no está en las riquezas que extraemos del suelo, sino en las decisiones y los talentos de sus miembros, que no son consumidores pasivos de bibliotecas o contenidos, ni son el público de la democracia, sino la razón por la que todos estamos aquí. Ellos merecen una nueva biblioteconomía, una nueva biblioteca que posibilite un cambio radical y positivo. Las razones que acabo de mencionar justifican por qué deben existir las bibliotecas en general. A decir verdad, escucharás cómo recurren a estos argumentos tanto las bibliotecas buenas como las malas. La pregunta importante es cómo estos temas y justificaciones se convierten en realidad en tu comunidad y cómo deben transformarse para que las bibliotecas sigan siendo relevantes en el futuro.



### **3. La misión de las bibliotecas: esperemos algo más que libros**

La biblioteca de la Universidad de Siracusa estaba llena. Ya no quedaba ni un solo hueco en las estanterías. Este es un problema muy común en todas las bibliotecas, sea cual sea su tipología, y las soluciones a esta situación van desde deshacerse de los libros (expurgo) hasta crear nuevas bibliotecas. Siracusa intentó la primera opción y después la segunda, pero finalmente optó por externalizar el almacenamiento. Los bibliotecarios seleccionaron los documentos no consultados durante, más o menos, los últimos 10 años, y los almacenaron en un depósito situado a unas cinco horas de allí. Si algún documento del depósito era solicitado, o bien sería enviado a Siracusa, o bien sería digitalizado y enviado directamente al correo electrónico del profesor o del alumno que lo hubiese pedido.

Cabría imaginar que a lo largo de una década no se habrán quedado muchos libros sin consultar, pero no es así. De hecho, si investigamos un poco sobre cualquier biblioteca nos encontramos la denominada regla 80/20. De una colección, el 80% del uso se centrará en el 20% del material. Visto de otra manera: puedes deshacerte del 80% de los libros y seguirás satisfaciendo las necesidades informativas del 80% de la comunidad. Por lo tanto, ¿por qué conservar el resto? Bueno, nunca se sabe, quizás uno de esos usuarios pertenecientes al 20% restante vaya a usar un día uno de esos libros perteneciente al 80% de libros poco utilizados para curar el cáncer y no hay manera de saberlo con antelación.

La idea de la biblioteca de la Universidad de Siracusa no era tirar los libros poco utilizados, sino almacenarlos en otro lugar. Parecía lógico, pero los departamentos de humanidades del campus casi montaron una revuelta. Los profesores de Religión, los estudiantes de Historia y los de Literatura Inglesa, todos, mostraron su oposición radical: interrumpieron las reuniones del claustro de gobierno universitario, montaron protestas en la biblioteca y escribieron editoriales envenenadas. « ¿Por qué no podemos almacenar los libros en algún lugar cercano?». «La colección ya era mala ¿y ahora la queréis empeorar?».

Aunque los bibliotecarios se esperaban una cierta resistencia al plan de externalización del almacenamiento, el nivel de rechazo generado les pilló por sorpresa. Durante los últimos años, los bibliotecarios habían logrado aumentar el uso de la biblioteca mediante la incorporación de espacios de aprendizaje en grupo, espacios para reuniones, una cafetería, tomas eléctricas y otros servicios nuevos. Estas son las razones por las que la biblioteca nunca antes había sido tan utilizada. La biblioteca estaba llena, pero no solo de libros, estaba llena de personas. El problema era que los universitarios de Humanidades no consideraban ni la cafetería ni que los estudiantes trabajaran enchufados a la red eléctrica de la biblioteca como un uso apropiado del espacio. Cada mesa era un lugar para más estanterías, para más libros. Ese era, decían, el propósito de una biblioteca: conservar libros y materiales, no crear lugares de encuentro y cafeterías.

Esta idea de que las bibliotecas y los libros van de la mano no es un pensamiento exclusivo de los estudiantes de Humanidades. Algunos años antes, en Siracusa (al parecer un foco de atracción de controversias relacionadas con las bibliotecas), el condado había puesto en marcha un programa de reciclaje de libros. Una vez al año los vecinos podían empaquetar sus libros viejos y dejarlos para que fuesen triturados. Inmediatamente se alzaron las voces de los ciudadanos, que querían que la biblioteca interviniese. ¡No recicléis los libros, donadlos a la biblioteca! La biblioteca dijo que no, no porque estuviese llena, sino porque no daba abasto.

La biblioteca no tenía el personal suficiente para identificar entre cientos y cientos de libros los que merecían ser conservados, o al menos eso fue lo que dijeron inicialmente. Pero cuando los ciudadanos comenzaron a organizar a los Boy Scouts para planificar la criba, salió a la luz la verdadera razón: los bibliotecarios ya habían revisado la colección de libros reciclables y se habían encontrado con libros viejos y/o en mal estado y de muy poco valor. Descubrieron también que los vecinos habían



aprovechado la oportunidad para reciclar documentos tales como la revista *Hustler* (revista erótica). Los bibliotecarios no estaban interesados en cribar todo aquello mano a mano con los Boy Scouts.

Las bibliotecas escolares reciben regularmente donaciones de la revista *National Geographic* porque «deben de tener» un valor. No importa que no haya espacio para almacenar las revistas o que se pueda acceder a la colección completa digitalmente.

En Glendale, un barrio rico situado a las afueras de Cincinnati, los ciudadanos comenzaron a crear su propia biblioteca con libros donados. Montaron las estanterías e inauguraron el local, pero al cabo de una semana dejó de ir gente. Parece ser que la gente no tenía mucho interés en leer los libros que ellos mismos habían donado y estaba dispuesta a conducir hasta las otras tres bibliotecas públicas situadas a un radio de ocho kilómetros de sus casas.

Todas estas historias ponen de relieve uno de los grandes mitos de las bibliotecas modernas: las bibliotecas son los libros. Si esta también ha sido tu forma de pensar, te perdonamos. Después de todo, las bibliotecas han tenido mucho éxito en la industria del libro y además, muchas bibliotecas llevan reforzando el vínculo libro-biblioteca entre la ciudadanía desde el siglo pasado.

A primera vista, incluso uno de los más famosos decálogos bibliotecarios apela a los libros. En 1931, S.R. Ranganathan propuso sus cinco leyes de la biblioteconomía[55]. Estas cinco leyes se han convertido en la piedra angular del pensamiento bibliotecario:

Los libros son para ser usados.

A cada lector su libro.

A cada libro su lector.

Ahorra tiempo al lector.

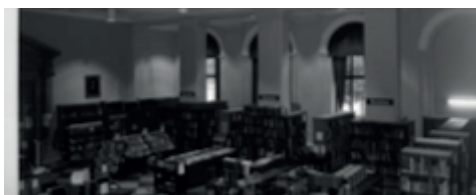
La biblioteca es un organismo en desarrollo.

Está claro que la idea de que las bibliotecas están exclusivamente vinculadas a los libros está incrustada en el ADN bibliotecario. Pero, en cualquier caso, planteémonos de nuevo estas normas: ¿hasta qué punto los libros son el centro de estas leyes? ¿Si Ranganathan hubiera vivido 2.000 años antes habría dicho «los rollos de papiro son para usarse»? Y si reemplazamos la palabra «libros» por «eBooks» o por «páginas web», ¿todas estas ideas aún se pueden considerar válidas? Yo creo que sí. Lo que

establecen estas leyes es que el centro de la biblioteca es la comunidad. El trabajo de los bibliotecarios es satisfacer las necesidades de los miembros de la comunidad y no simplemente almacenar materiales.

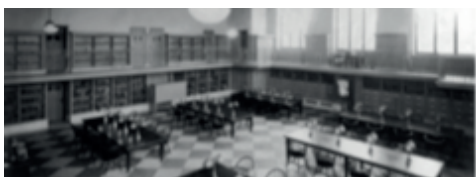
Las bibliotecas, las buenas y las malas, han existido durante milenios. Durante gran parte de ese tiempo han sido edificios donde almacenar materiales, eso es cierto, pero también lugares para la investigación, donde archivar y conservar los documentos del Estado, e incubadoras del incipiente desarrollo económico. De hecho, la idea de que una biblioteca es un edificio lleno hasta reventar de libros y documentos es un punto de vista que apenas tiene 80 años.

Echemos un vistazo a la Biblioteca Libre de Filadelfia hoy en día:



**Ilustración 1: Sala de música de la Biblioteca Libre de Filadelfia en la actualidad**

Estanterías llenas de libros alrededor de las columnas: una biblioteca. En la siguiente imagen podemos ver el mismo espacio de la biblioteca a finales de los años veinte del siglo pasado:



**Ilustración 2: Sala de música de la Biblioteca Libre de Filadelfia en torno a 1927**[\[56\]](#)

Sí, es la misma sala. Mesas de trabajo y luz natural: un espacio más orientado hacia las personas y el aprendizaje que al almacenaje de libros. Esto no significa que no hubiera libros, sino que estos estaban almacenados en depósitos cerrados y se sacaban y prestaban bajo demanda. Los

espacios abiertos eran para las personas, los cerrados para los materiales.

¿Cuando empezamos a pensar en las bibliotecas como en el paraíso de los libros? Las bibliotecas siempre han servido para almacenar colecciones de materiales, pero incluso este concepto de repositorio es relativamente moderno. Esta idea de biblioteca como contenedor de libros se formó cuando éstas se fijaron el objetivo de crear colecciones exhaustivas al mismo tiempo que bajaban drásticamente los precios del papel y de la impresión. No fue hasta el siglo XX que la producción masiva de libros comenzó a invadir tanto las bibliotecas como las casas o las escuelas.



### **Ilustración 3: Crecimiento del número de libros publicados en el mundo**[\[57\]](#)

Esta bibliofilia cambió no solo nuestra visión actual de las bibliotecas sino también nuestra percepción histórica de las misma.

Echemos un vistazo a la Biblioteca de Alejandría que mencionamos en el primer capítulo. La biblioteca original era una de las maravillas de la Antigüedad. Hoy en día los expertos la conciben como una enorme colección de documentos del mundo antiguo, que es lo que era. Mi historia favorita es la de los barcos que llegaban al puerto de Alejandría, uno de los más activos del mundo en aquel entonces. Los soldados subían a los barcos y confiscaban todos los documentos que había a bordo (incluidos los utilizados como lastre). Después se trasladaban hasta la biblioteca, se copiaban, y finalmente las copias se devolvían a los barcos.

Pero sería erróneo pensar en la antigua biblioteca como un simple contenedor de libros, tal y como muestra la imagen actual de la Biblioteca Libre de Filadelfia. De hecho, la Biblioteca de Alejandría se asemejaba a las universidades actuales. En el campus había varios edificios y uno de los primeros era un templo dedicado a las musas llamado Musae, de donde viene la palabra museo. El edificio principal de la biblioteca servía tanto de almacén como de hospedaje para los sabios de todo mundo que allí se reunían para debatir y crear juntos. Fue, de hecho, uno de los primeros

laboratorios de ideas y centro de innovación de la historia. El bibliotecario era uno de los consejeros más cercanos de los dirigentes del estado-ciudad, y no porque tuviera acceso a los documentos, sino porque tenía acceso a los pensadores.

Cuando la Biblioteca de Alejandría se destruyó, gran parte de su colección encontró un nuevo hogar en la España morisca. Allí estos documentos no fueron abandonados al olvido, sino que fueron traducidos, aumentados y consultados. Todo este trabajo salió a la luz durante la primeras cruzadas, al final de la época medieval. A medida que los cruzados «liberaban» Toledo fueron descubriendo bibliotecas por toda la urbe. Debí de ser impresionante ver que una de las 80 bibliotecas tenía más volúmenes que Francia entera. Y uno de los hechos más destacable fue que los ciudadanos de Toledo no se limitaban a conservar los manuscritos, sino que los consultaban para desarrollar nuevas formas arquitectónicas, nuevos acueductos, nuevos modos de gobierno y una pequeña idea llamada álgebra (donde, por cierto, se definía el concepto del cero). De hecho, existe incluso un historiador que atribuye a estas bibliotecas del mundo musulmán el mérito de la creación de las universidades y del Renacimiento.

En la Inglaterra Victoriana las bibliotecas públicas tenían salones de juegos. Andrew Carnegie construyó más 2.509 bibliotecas[58] por todo el mundo para potenciar la participación democrática y las oportunidades sociales. Las bibliotecas públicas han sido galerías de arte y han desarrollado colecciones infantiles amparadas en la creación de la definición moderna de la infancia, derivada de la ley de trabajo infantil. Los bibliotecarios se han deshecho incluso de las estanterías de los bibliobuses para convertirlos en *makerspaces* móviles. El Frysklab, en los Países Bajos[59], es un *makerspace* móvil lleno de tabletas, impresoras 3D y grabadores láser que recorre las provincias del norte del país y que tiene parada en las escuelas para cubrir las necesidades de enriquecimiento curricular de los estudiantes.

Mi punto de vista es que si consideras la biblioteca como un montón de libros almacenados en un edificio (o peor aún, que tu bibliotecario piensa así) necesitas ampliar muchísimo tus expectativas. Hoy en día las grandes bibliotecas están pasando de ser edificios silenciosos con una o dos salas ruidosas a edificios ruidosos con una sala tranquila. Y están pasando de estar bajo el dominio de los bibliotecarios a estar bajo el dominio de las comunidades. Pero, ¿qué guía esta transformación? ¿Qué da forma

al concepto de Ranganathan del «organismo en desarrollo»? Se trata de una misión de profundo calado y de largo plazo:

*La misión de una biblioteca es mejorar la sociedad al facilitar la creación de conocimiento en la comunidad.*

Esta es mi manera de expresarlo, pero los conceptos que subyacen a esta idea han sido puestos de relieve a lo largo de la historia por académicos que gestionaban bibliotecas para impulsar la agenda investigadora de sus universidades. Estos conceptos también han quedado patentes en las bibliotecas de Kenia y Ferguson que mencioné al inicio de este libro. Las malas bibliotecas solo construyen colecciones, mientras que las buenas bibliotecas proporcionan servicios (y la colección es solo uno de tantos otros servicios). Dicho de otro modo: las bibliotecas excelentes construyen comunidades.

Las tablas de piedra se convirtieron en pergaminos, los pergaminos en manuscritos, los manuscritos se convirtieron en libros y los libros se han convertido rápidamente en aplicaciones. Los instrumentos que las bibliotecas utilizan para conseguir su misión, cualquier misión, cambiarán. El objetivo de utilizar estas herramientas (y las herramientas nuevas) no cambia pese al paso del tiempo porque el objetivo de las bibliotecas es el conocimiento, no las herramientas en sí.

El resto de este libro examinará lo que debemos esperar de una biblioteca de acuerdo con los componentes de la misión previamente descrita (¿qué entendemos por mejora, conocimiento, facilitación, etc.?). Pero antes de adentrarnos en ellos vamos a abordar dos cuestiones: la lectura y la utilidad general de la misión.

### **Me encanta leer... en serio, me encanta**

Consideremos de nuevo la misión de las bibliotecas: mejorar la sociedad facilitando la creación de conocimiento. Pero, ¿qué ha pasado con la promoción de la lectura y/o de los libros? ¿Acaso ampliar las expectativas que tenemos sobre las bibliotecas significa dejar de lado la lectura, la literatura, las novelas y la poesía? La razón por la que la lectura no esté incluida en esta gran misión, es que la promoción de la lectura no es el eje central de todas las bibliotecas. Las bibliotecas escolares y las bibliotecas públicas consideran la promoción y el fomento de las habilidades lectoras como uno de sus objetivos fundamentales, pero las bibliotecas universitarias y las de las empresas asumen que los usuarios a los que sirven ya tienen estas habilidades. Además, aunque la lectura sea una habilidad crucial para la generación de conocimiento, no es el único camino para la

«iluminación». Algunas personas aprenden mediante la lectura, otras lo hacen mediante el vídeo o haciendo las cosas, y la gran mayoría aprende combinando todas estas posibilidades. Por eso debemos esperar que nuestras bibliotecas potencien todas las modalidades de aprendizaje.

Cuando la gente me pregunta sobre las bibliotecas, la lectura y mi propuesta de misión, normalmente me están preguntando: « ¿Puedo utilizar la biblioteca para leer una buena novela o llevarme prestado un DVD sin preocuparme por salvar el mundo? ¿No hay acaso un valor en el simple hecho de leer por placer?». Mi respuesta es que sí, y la ficción es tan importante para aprender y construir aprendizaje como la no ficción. Las historias reflejan cómo soñamos y cómo ponemos a prueba nuestros límites éticos. Una buena novela puede revelar una verdad fundamental de una manera que sería inalcanzable para un tratado filosófico. Es más, las ideas y la inspiración para las acciones importantes a menudo vienen de donde menos te lo esperas.

Mucha de la literatura en biblioteconomía se centra en los conceptos de información y empoderamiento y a menudo ignora o silencia que las bibliotecas pueden apoyar las actividades recreativas y la animación a la lectura. Por descontado, este libro se centra en la idea de considerar las bibliotecas como lugares de implicación social y de aprendizaje. Por lo tanto, la pregunta relevante no es: «¿deben las bibliotecas apoyar la lectura lúdica?». La respuesta a esa pregunta la tiene que dar la comunidad, al igual que el apoyo a las artes o a los parques. La pregunta importante implica a los individuos que quieren convertir la lectura lúdica en una actividad social u orientada hacia un objetivo más general.

Supongamos que leo un libro y me encanta. Esto podría ser suficiente para mí, pero, ¿y si una bonita obra de ficción me sirviese de inspiración para escribir mi propia novela o para inventar un nuevo aparato o para crear un grupo de lectores a los que también les encante el libro y decidan actuar de alguna manera? La función de la biblioteca no es la de determinar el tipo de resultados que pueden derivarse de la lectura (o de inventar o de hacer películas), porque sería muy similar a decirle a la gente qué leer y por qué. La biblioteca debe ser más bien un lugar que facilite la creación de una plataforma para que los miembros de la comunidad puedan convertir su pasión en algo beneficioso para la comunidad y/o para ellos mismos.

Cuanto más tiempo le dedicamos a algo mejor lo hacemos. Por eso tenemos que apoyar cualquier tipo de lectura en cualquier lugar (en la biblioteca, en la escuela, en el patio de recreo, de vacaciones, en el laboratorio, en los videojuegos). Cuando leas las palabras «conocimiento» y «aprendizaje» a lo largo de este libro no pienses que estoy limitando estas ideas al marco de los libros de texto o de los artículos de investigación. Para mí la poesía, las novelas o una buena historia de ciencia ficción son igual de importantes para la generación de conocimiento. No obstante, creo que debemos esperar de cualquier tipo de biblioteca, la capacidad de apoyar todos los tipos de lectura, independientemente de cuales sean los resultados.

Así pues, veamos ahora cómo abordan las bibliotecas estas ideas en la definición de su misión.

### **¿Misión a ninguna parte?**

La definición de una misión es una cuestión importante, pues representa una especie de consenso en cuanto a lo que una organización juzga esencial. A partir de esta declaración de principios podemos empezar a ver cómo las bibliotecas establecen sus propias expectativas y las de la comunidad a la que sirven. Echemos un vistazo a las declaraciones de principios de algunas bibliotecas y organizaciones:

Comencemos con la gran misión de la Biblioteca Pública de New York: *La misión de la Biblioteca Pública de New York es la de inspirar el aprendizaje para toda la vida, fomentar el conocimiento y fortalecer nuestras comunidades.*[\[60\]](#)

Hay pocas cosas mejores que promover el conocimiento y potenciar el fortalecimiento de nuestras comunidades.

Hablando de la promoción del conocimiento, analicemos la misión de las bibliotecas del Instituto Tecnológico de Massachussets:

*La misión de las bibliotecas del MIT es la de crear y mantener un entorno de información en constante evolución, que permita avanzar en el aprendizaje, la investigación y la innovación en el MIT. Estamos comprometidos con la excelencia en los servicios, estrategias y sistemas que promueven los descubrimientos, preservan el conocimiento e impulsan la comunicación científica mundial.*[\[61\]](#)

Veamos ahora la misión de la Biblioteca del Congreso:

*La misión central de la biblioteca es la de proveer al Congreso, al gobierno federal y al pueblo americano de una fuente rica, diversa y duradera de conocimiento con la que podamos contar para informarlos, inspirarlos e implicarlos, además de apoyarlos en sus esfuerzos intelectuales y creativos.*[62]

Cabe destacar que la Biblioteca del Congreso es muy clara al definir su comunidad: el pueblo americano, aunque solo después del Congreso y del gobierno federal.

Para los padres, profesores, gestores y todos aquellos interesados en la escuela, he aquí algunas excelentes declaraciones de principios para las bibliotecas escolares:

*La misión de la Tehiyah Day School es la de inspirar curiosidad, un fuerte sentido de la comunidad y una conexión vibrante con el judaísmo. En Tehiyah ¡vivimos la formación!* [63]

Otro ejemplo:

*La misión del programa relativo a los medios de comunicación de la biblioteca de la escuela es:*

—*Ser parte integral de la Whittier Elementary School y de la comunidad que la rodea.*

—*Ofrecer colaboración con el personal para facilitar un aprendizaje auténtico para todos los estudiantes.*

—*Ofrecer recursos e instrucciones de calidad a los estudiantes y al personal.*

—*Animar al personal y a los estudiantes a ser usuarios efectivos de ideas e información.*

—*Promover el aprendizaje y la lectura tanto por placer como para mantenerse informados.*[64]

Me encantan todas estas declaraciones de principios, todas sin excepción, pues ponen de manifiesto que, sea cual sea el tipo de institución, la definición de su misión puede ser breve y profunda a la vez. También puede abordar el impacto que las bibliotecas desean alcanzar y no los materiales que recopilan. No es una casualidad que la reputación de estas instituciones goce de reconocimiento internacional.

Con esta idea en la cabeza, analicemos algunas misiones bastante menos edificantes. He cambiado los nombres de todas las bibliotecas por «Mi Ciudad» o «Mi Universidad» para proteger la identidad de estas instituciones.



*La Biblioteca Pública de Mi Ciudad ofrece materiales en todos los soportes y servicios para personas de todas las edades con el fin de ayudar a la comunidad de usuarios a obtener la información que necesitan para satisfacer sus necesidades personales, educacionales o profesionales. Todos los servicios de la biblioteca se promueven con energía y con el objetivo de aumentar la concienciación ciudadana y, de ese modo, mejorar la vida de los habitantes de Mi Ciudad.*

Dejando de lado el hecho de que esta misión está claramente basada en los materiales que la biblioteca almacena, hay una de sus pretensiones que me saca de quicio. ¿De verdad que parte de la misión de la biblioteca consiste en promover la propia biblioteca? ¿Y no solo promoverla sino además hacerlo con vigor? ¿No es un poco arrogante decir que solo por el hecho de saber que la biblioteca está ahí la vida de los ciudadanos mejorará? Así pues, ¿qué podemos esperar de esta biblioteca? Una colección, eso está claro, pero además una especie de actitud de «yo soy lo primero».

De acuerdo, pasemos a la siguiente declaración de principios:

*La misión de la Librería Pública de Mi Ciudad consiste en:*

*Satisfacer las necesidades recreativas de los usuarios ofreciéndoles actividades de ocio mediante la utilización de los materiales y servicios de la biblioteca.*

*Responder a las necesidades informativas, tanto colectivas como individuales, de los usuarios de la biblioteca mediante la selección, la adquisición, la catalogación, la organización y la distribución de información y materiales.*

*Potenciar el enriquecimiento cultural de los usuarios individuales y de la comunidad de Mi Ciudad suministrando materiales y actividades que favorezcan la comprensión del desarrollo del estilo de vida y la herencia individuales, nacionales, internacionales y comunitarias.*

*Atender las necesidades formativas continuas de los usuarios apoyando su proceso de aprendizaje para obtener títulos académicos o cualificaciones laborales mediante la provisión de materiales que mejoren su vida cotidiana y potencien sus intereses personales y su desempeño laboral.*

*La Biblioteca Pública de Mi Ciudad reconoce el impacto de la tecnología, y en especial de las tecnologías de la información y la comunicación, sobre la comunidad de Mi Ciudad. La biblioteca se esfuerza por identificar, obtener, organizar y dar acceso a la tecnología en sus diversos formatos.*

*Para cumplir su misión, la Biblioteca Pública de Mi Ciudad apoya incondicionalmente el principio de libertad de expresión y el derecho de acceso*

*a la información de los ciudadanos. La biblioteca favorecerá un ambiente de aprendizaje libre y proveerá la información solicitada sin parcialidad o discriminación.*

¡Guau! ¿Os imagináis este mensaje impreso en una camiseta? Mi principal objeción es que se centra en la provisión de materiales, no en que la comunidad sea copropietaria de dichos materiales o su creadora. No se habla de la biblioteca como un servicio sino de la biblioteca como un sirviente. Este mensaje también pone de relieve otro aspecto interesante: la diferente visión del mundo que tienen la antigua y la nueva biblioteconomía y que se manifiesta en la percepción del vínculo de la biblioteca con la comunidad.

Hablar de las bibliotecas «para la gente» es una manera antigua de concebir las bibliotecas, pues supone considerarlas apartadas de la comunidad, como un servicio que los ciudadanos pueden usar y pagar pero, en última instancia, también ignorar o descartar. La nueva visión es la de la biblioteca «de la gente». En ella la comunidad es una parte integral de lo que se hace en la biblioteca y los bibliotecarios son miembros de pleno derecho de la comunidad. Los bibliotecarios ya no hacen su trabajo porque sean sirvientes o estén fabricando un producto que será consumido por la comunidad, sino que trabajan para conseguir en última instancia una comunidad mejor. Los miembros de la comunidad no apoyan la biblioteca porque sean usuarios satisfechos sino porque la biblioteca es parte de lo que son.

Esta concepción de la biblioteca es análoga a la de un gobierno democrático. Cuando la gente siente que es parte de un gobierno, sus opiniones encuentran representación, sus voces son escuchadas y sienten que se están autogobernando (un gobierno de la gente). En cambio, cuando la gente percibe el gobierno como una clase política rígida y distante aparece la insatisfacción (o, en casos muy extremos, se desencadena una primavera árabe). Las bibliotecas deben ser de las personas, no para ellas. Cuando un miembro de la comunidad va a la biblioteca (o hace clic en su web), debe ver una oportunidad para contribuir, para tener una voz y para mejorar la institución. De lo contrario la biblioteca no sería más que otra librería comercial, es decir, un proveedor de contenidos destinado a ser reemplazado o suplantado por la competencia.

Análogamente, los bibliotecarios aspiran a ofrecer un servicio excelente no solo por un impulso altruista, sino también debido a un deseo

egoísta de que mejore su propia condición. Si el bibliotecario hace bien su trabajo la situación de la comunidad mejorará, y si la situación de la comunidad mejora, la del bibliotecario también lo hará. Es, en definitiva, un círculo virtuoso.

Echemos ahora un vistazo a algunas declaraciones de principios desalentadoras de bibliotecas universitarias:

*La biblioteca universitaria fortalece los logros académicos de Mi Universidad ofreciendo, presentando y conservando una gran variedad de recursos informacionales. Utilizamos novedosos métodos en colaboración con el cuerpo de profesores y estudiantes con la intención de ayudarlos a descubrir, utilizar, organizar y compartir sus necesidades vinculadas con la investigación, enseñanza y aprendizaje.*

La verdad es que esta declaración de principios no es demasiado descabellada, pero sigue incidiendo en la idea de fortalecer una institución mediante la provisión de materiales (recursos informacionales). Además, aunque la innovación es buena, solo es extensible, en este caso, a las funciones de la biblioteca. No se habla de ayudar a los innovadores o de fomentar la innovación contando con la comunidad. Esta definición de la misión de la biblioteca también inciden en que los profesores y los estudiantes mejoren gracias a la biblioteca, pero no en que la biblioteca aprenda de (y preferiblemente con) la comunidad.

Veamos otra declaración de principios:

*La misión de la biblioteca de Mi Universidad es respaldar la investigación y las necesidades curriculares de los profesores y los estudiantes poniendo a su disposición una colección excepcional de materiales legales y ofreciendo un servicio del más alto nivel. En la medida de lo posible, la biblioteca apoyará tanto las necesidades de investigación de la comunidad de Mi Universidad en general como las de los estudiantes no pertenecientes Mi Universidad que necesiten acceder a su colección única.*

En otras palabras: ven aquí a por tu material, es un gran material.

Volvamos al ámbito de las bibliotecas públicas para ver un ejemplo más:

*La biblioteca de Mi Ciudad, una institución de servicio público, proporciona a todos los residentes de Mi Ciudad una colección exhaustiva de materiales en diversos formatos que almacenan los conocimientos, las ideas y la cultura del ser humano. También tiene como objetivo organizar estos materiales para facilitar el acceso a los mismos y ofrecer consejos y estímulos para su uso. Se hace un especial énfasis en facilitar materiales populares*

*en todos los formatos y para todas las edades y en proporcionar un espacio de educación y aprendizaje vital para todos los residentes de la comunidad. La biblioteca ofrece especialmente un lugar donde los niños pueden descubrir el placer de la lectura y el valor de las bibliotecas.*

¿Por dónde empezar a explicar esta especie de cajón de sastre lleno de ejemplos sobre el material que contiene una biblioteca? Podemos, por ejemplo, empezar cuestionando la posibilidad de que una biblioteca pueda poseer una colección exhaustiva del conocimiento, las ideas y la cultura del ser humano. Se trata de una promesa exagerada e imposible de satisfacer. A ese aspecto añadámosle la idea de servir a todo el mundo y, por otro lado, ¿de verdad queremos que adoctrinen a nuestros hijos?

### **Una misión basada en tener expectativas más altas**

Resumiendo, las bibliotecas tienen una misión: que la sociedad mejore mediante la generación de conocimiento. Por supuesto, es esta misión de la biblioteca es la que la hace única entre muchas otras instituciones pero, al mismo tiempo, la misión de la biblioteca casi siempre se sitúa entre las misiones de una organización más amplia. Una biblioteca pública forma parte de una ciudad o de un condado, una biblioteca universitaria forma parte de una universidad, las bibliotecas escolares existen para alcanzar la misión global de las escuelas y las bibliotecas de las empresas existen para contribuir a la consecución de sus objetivos.

Cuando en el Capítulo 5 explique detalladamente lo que significa «mejorar la sociedad» volveremos a hablar sobre cómo se concreta la misión de mejorar la sociedad y sobre cómo, a su vez, da forma a la comunidad. De momento preocupémonos por la manera en que las bibliotecas cumplen con su misión. Dicho de otro modo, comencemos por preguntarnos qué hace una biblioteca. Para responder a esta pregunta es especialmente importante tener en cuenta que las bibliotecas son mucho más que meros almacenes de libros.

#### **4. Facilitar la generación de conocimiento: la expectativa de crear**

Era un invierno inusualmente cálido en Siracusa. Sin embargo, hacía bastante frío cuando me dirigí con mis dos hijos, Riley (que entonces tenía 11 años) y Andrew (de 8 años), a la Biblioteca Libre de Fayetteville. Fayetteville es un próspero barrio residencial de Siracusa y la Biblioteca Libre es una biblioteca reconocida con galardones que se encuentra ubicada en la antigua fábrica de muebles Stickley. Los niños y yo íbamos a encontrarnos con Lauren Britton, la bibliotecaria de Fayetteville, que nos iba a enseñar cómo funciona una impresora 3D.

Pocos meses antes, Sue Considine, la directora de la Biblioteca Libre de Fayetteville, había anunciado a bombo y platillo la creación de un Fab Lab en la biblioteca. Los miembros de la comunidad podrían trabajar con impresoras 3D y, ocasionalmente, con otros equipos. Lauren Britton había soñado con esta idea siendo estudiante de grado de Biblioteconomía y ahora ella y Sue la estaban haciendo realidad.

Lauren había puesto en marcha la impresora 3D (una MakerBot Thing-o-Matic [65]) para mi visita en la sala comunitaria. Se trata de una caja de aspecto extraño con tamaño de aproximadamente unos 60 centímetros. La MakerBot no es una impresora 3D de gama alta, esas sólo se venden por cientos de miles de dólares y las usan los fabricantes especializados en todo el mundo. La MakerBot es una máquina de código abierto que cuesta menos de US\$2.000 y ha tenido una gran

acogida en la comunidad Maker. Había un portátil conectado a la impresora.

Durante la hora siguiente, nos explicó el funcionamiento de la impresora a mis hijos y a mí. Pudimos imprimir nuestro propio diseño y descargar algo para imprimir de los miles de modelos disponibles en la web. Empezamos con un anillo, un anillo sencillo que Andrew se llevó luego a su clase de tercer curso para fanfarronear sobre cómo lo había hecho en la biblioteca. Riley imprimió un robot.

Aunque esta MakerBot solo podía imprimir objetos que cupiesen en un cubo de unos 10 centímetros por cada lado, mostró un sorprendente potencial sobre lo que podía llegar a hacer. Imagina que la próxima vez que necesites una pieza, tengas una idea para un artilugio nuevo o quieras crear una réplica de tu estatua preferida,[66] simplemente los puedas imprimir. ¿No se te da muy bien el diseño 3D? Basta con que hagas unas cuantas fotos de un objeto 3D [67] o que lo hagas girar delante de tu Xbox Kinect[68] y envíes el modelo resultante a la impresora. Esto no es ciencia ficción, está ocurriendo ahora mismo.

Aunque esto pueda no ser ciencia ficción, la pregunta que nos debemos hacer es: ¿por qué está esta impresora en una biblioteca? No es una pregunta retórica, pues se planteó en el consejo de administración de la Biblioteca Libre de Fayetteville y también se la hicieron algunos de los bibliotecarios, así como muchísimos internautas cuando el anuncio del Fab Lab empezó a circular por sitios web sobre tecnología.

Antes de lanzarnos a contestar esta pregunta, me gustaría ampliarla. Después de todo, acabo de dedicar un capítulo entero a decir que las bibliotecas van más allá de los libros... ¿acaso las bibliotecas son Fab Labs? Si no debemos limitar nuestra definición de biblioteca a las colecciones y los materiales, ¿cómo definimos una biblioteca? Si debemos esperar que nuestras bibliotecas no sean meros almacenes, ¿qué debemos esperar que sean concretamente? ¿Qué es lo que hace una biblioteca?

### **La biblioteca como agente facilitador**

En pocas palabras: lo que hacen las bibliotecas es facilitar.

Reconozco que esto puede sonar algo decepcionante después de haber hablado de las revoluciones en Egipto, de los Fab Labs y de ejercer de faro que oriente las aspiraciones de la comunidad... todas estas cosas parecen requerir palabras más enfáticas, como «empoderamiento», «defensa» o «inspiración». Las bibliotecas deberían hacer todas esas cosas. Tengamos en cuenta que ejercer de agente facilitador es solamente una parte

de la misión más general de «mejorar la sociedad facilitando la generación de conocimiento en las comunidades». La palabra mejorar es clave, pues denota actividad, lo que implica que facilitar también denota actividad... nadie ha cambiado nunca el mundo esperando a que otros se lo pidiesen. Así pues, debemos esperar que la tarea de facilitación de las bibliotecas y los bibliotecarios sea proactiva, colaborativa y transformadora. Las bibliotecas y los bibliotecarios facilitan la generación de conocimiento y trabajan para lograr que tú y tu comunidad seáis más listos.

Las bibliotecas facilitan la generación de conocimiento de cuatro maneras:

1. Proporcionan acceso.
2. Proporcionan formación.
3. Proporcionan un entorno seguro.
4. Parten de la motivación para aprender de los usuarios.

Al hablar de las bibliotecas como redes de protección me he referido a algunas de estas maneras de facilitar la generación de conocimiento. Todas ellas pueden considerarse una suerte de escollo que hay que superar para aprender. Para aprender necesitamos acceder al conocimiento y, una vez lo tenemos, necesitamos entender cómo usarlo. Cuando ya sabemos usarlo debemos sentirnos seguros haciéndolo y, por último, aun teniendo acceso al conocimiento y sintiéndonos seguros usándolo, también hace falta que queramos usarlo.

Todas las bibliotecas cumplen con el primer aspecto de la facilitación, proporcionando acceso, y todas las bibliotecas aspiran a cumplir con los cuatro, al menos mínimamente. Muchas bibliotecas fallan porque ven el conocimiento como una cosa, enfatizan el acceso en exceso y apoyan el consumo en lugar de la creación de conocimiento. Si nuestras bibliotecas van a apoyar a nuestras comunidades en el futuro, deben mejorar en todos estos aspectos.

### **¿Qué es el conocimiento?**

Sería fácil añadir, a las maneras de facilitar previamente mencionadas, los «libros», las «bases de datos» o cualquier otro tipo de materiales. Por ejemplo, proporcionar acceso a libros/bases de datos/materiales. Muchas de las bibliotecas lo hacen. No obstante, no es eso a lo que me refiero, sino a proporcionar acceso al conocimiento, y eso es algo muy diferente a los recursos, los libros y los artículos.

He aquí lo que el conocimiento no es: el conocimiento no es una acumulación de hechos pasiva y tranquila. No es una base de datos de

artículos ni, por supuesto, un edificio lleno de libros. No se mide por kilos o metros. El conocimiento no es estático, no está exento de pasiones, ni es en absoluto algo frío.

El conocimiento es algo innato al ser humano e íntimamente relacionado con las pasiones del individuo. El conocimiento es dinámico, vivo y cambia continuamente. El conocimiento nos hace cuestionarnos el mundo, al otro y la naturaleza de la realidad. El conocimiento es una fuerza que impulsa la economía y el arte y que debería impulsar también a los bibliotecarios a prestar su servicio. El conocimiento se construye en nuestras bibliotecas, nuestras universidades, nuestros hogares, nuestros bares y nuestros coches. El conocimiento es, en definitiva, la manera en la que interpretamos el mundo y, por tanto, determina nuestra forma de actuar.

La percepción del conocimiento como algo dinámico y que se va construyendo es importante cuando hablamos sobre ampliar las expectativas que tenemos de las bibliotecas. Simplificando, si consideras el conocimiento como algo contenido en los libros (o bases de datos y artículos), entonces facilitas la creación de nuevo conocimiento coleccionando libros y promoviendo su acceso. En cambio, si ves el conocimiento como algo más dinámico que los individuos y las comunidades van construyendo, debes cambiar radicalmente lo que la biblioteca hace y debes percibir la biblioteca como un espacio de aprendizaje activo.

Esta visión dinámica del conocimiento y del aprendizaje está cambiando la manera de enseñar a los niños en las escuelas. Atrás quedan los días en los que el modelo de aprendizaje tradicional de la clase magistral se consideraba la mejor manera de transmitir conocimientos. Actualmente, los estudiantes co-crean conocimientos, adquieren experiencia de primera mano y trabajan sobre proyectos. Esto también lo vemos en la formación de los ámbitos industrial y militar. Las largas horas de clases de PowerPoint están siendo reemplazadas por la simulación o los juegos. Las ciencias cognitivas o pedagógicas nos enseñan que las personas no son tablas rasas a la espera de que algún experto orador las llene de conocimientos. Más bien, los alumnos ahora son activos, aprenden relacionando constantemente las nuevas ideas y hechos con lo que ya conocen. La clase magistral ha sido reemplazada por el aprendizaje activo y nuestras bibliotecas deben realizar esta misma transición.

Esta nueva percepción del conocimiento como una actividad que se va construyendo activamente es quizás el mayor cambio en las espec-



tativas que necesitamos experimentar para conseguir las bibliotecas que merecemos. Si quiero ampliar mi conocimiento, la biblioteca debe permitirme también hacerlo de forma activa. Ciertamente, en determinados casos la lectura sobre un tema es suficiente, pero en muchos otros casos necesitas practicar, experimentar y explorar para aprender.

Buffy Hamilton, de la «Biblioteca Inquieta» del Instituto de Enseñanza Secundaria Creeksview, en la ciudad de Canton (en las afueras de Atlanta), estado de Georgia, lo tiene muy claro. No en vano, Buffy no pasa mucho tiempo organizando libros y colocándolos en estanterías, pues prioriza proyectos como Media 21, que describe de esta forma:

*El bibliotecario escolar y el profesor de inglés colaboraron para crear una experiencia de aprendizaje participativa, que consistió en el uso de las redes sociales y de la informática en la nube para promover la construcción de conocimiento y la investigación colaborativa. Utilizando herramientas que van desde Netvibes a Evernote o Google Sites, los estudiantes bloguearon, leyeron libros de forma social aportando sus comentarios y opiniones, desarrollaron agendas de aprendizaje/investigación y presentaron lo aprendido de una forma que demostraba un uso ético de la información y de las licencias de los recursos. El programa también fue evaluado según los estándares del estado de Georgia y los de la Asociación Americana de Bibliotecarios Escolares para los estudiantes del siglo XXI.[69]*

Pero el de Buffy no es un caso aislado. Sue Kowalski es la bibliotecaria de la Escuela Pine Grove al este de Siracusa, Nueva York. En 2011 su biblioteca fue nombrada Biblioteca Escolar del Año del Programa Nacional de la Asociación Americana de Bibliotecarios Escolares. ¿Por qué? No por sus colecciones o su arquitectura, sino por lo que los estudiantes están haciendo para aprender y por cómo este aprendizaje está presente en cada rincón de la escuela. Sue no coloca libros en estanterías, sino que ha creado un equipo de estudiantes que se encargan de la colección a la vez que aprenden y enseñan nuevas tecnologías, detectan y resuelven problemas relacionados con ellas e incluso organizan eventos dentro y fuera de la biblioteca.

¿Cómo conectan el conocimiento y lo mejoran los buenos bibliotecarios escolares, los que desearías encontrar en tu escuela? Joyce Valenza es la bibliotecaria del Instituto de Educación Secundaria del Municipio de Springfield, a las afueras de Filadelfia. Ha escrito un

manifiesto[70] sobre el tema. ¿Qué debes esperar de un bibliotecario escolar en lo que a la lectura se refiere?

—*Considera nuevas formas de promover la lectura. Suministra a los alumnos audiolibros descargables, Playaways, Kindles, iPads, Nooks.*

—*Comparte aplicaciones para leer libros electrónicos con los estudiantes para sus iPhones, droids, iPads y otros dispositivos móviles (por ejemplo, consulta Gale's AccessMyLibrary, School Edition).*

—*Promociona libros, para que tus estudiantes los compartan, utilizando aplicaciones basadas en las redes sociales como Shelfari, Good Reads, o LibraryThing.*

—*Tus estudiantes bloguean o tuitean o trabajan en red sobre algo que están leyendo.*

—*Los salvapantallas de tu escritorio promueven buenas lecturas, no como los salvapantallas de Dell, Apple o HP.*

—*Crea enlaces a colecciones de libros gratuitas disponibles utilizando herramientas como Google Books o International Children's Digital Library (consulta su explorador de libros electrónicos).*

—*Haz reseñas y promueve la lectura de libros en tus propios blogs, entradas en la Wikipedia y otros sitios web. (Recurre también a Reading2.0 y BookLeads Wiki para la promoción de la lectura).*

—*Sube libros electrónicos a tus sitios web para animar a la lectura y apoyar el aprendizaje.*

—*Trabaja con los alumnos para crear y compartir trailers o comentarios sobre libros.*

¿Y desde el punto de vista de la comunicación y la publicación?

—*Ten en cuenta que la comunicación es el producto final de la investigación y enseña a los alumnos cómo comunicar y participar activamente e involucrarse. Considera nuevas herramientas de comunicación interactiva y participativa para los proyectos de los estudiantes.*

—*Interactúa y colabora con tus alumnos, incorpóralos a tus quehaceres, llena tu espacio físico y virtual con su trabajo y aportaciones (vídeos, música original, arte).*

—*Ten en cuenta y celebra que los estudiantes hoy en día pueden publicar sus escritos digitalmente. A modo de ejemplo, consulta Digital Publishing o Digital Storytelling.*

Fijaos en el énfasis que hace en los aspectos activo y colaborativo. Si leéis el documento completo, lo cual os recomiendo encarecidamente, veréis que plantea un modelo de aprendizaje muy diferente del tradicional.

Un buen bibliotecario escolar no es un administrativo ni se limita a cuidar de la colección, sino que debería ser un compañero activo en el aprendizaje. Un buen bibliotecario escolar es un profesor que ayuda a mejorar a los profesores de cada área. Este bibliotecario, el que desearías encontrar en tus escuelas o centros, guía a los estudiantes en un aprendizaje centrado en la investigación, libre de los confines y limitaciones de una enseñanza demasiado estructurada, basada en los exámenes y unidireccional.

¿Cuáles son los beneficios de tener un bibliotecario así en la escuela? Se ha documentado que se reduce el abandono escolar y que mejoran los resultados de los exámenes. Los estudios llevados a cabo en Alaska, Colorado, Florida, Indiana, Massachusetts, Michigan y Carolina del Norte muestran que el desempeño de los estudiantes en pruebas estandarizadas es mejor cuando en la escuela hay un bibliotecario escolar titulado. Un estudio de Pensilvania llegó a la conclusión siguiente:

*La mera presencia de una gran colección de libros, revistas y periódicos en la biblioteca escolar no es suficiente para generar un elevado rendimiento académico de los estudiantes. Estas colecciones solamente suponen una mejora cuando son parte de iniciativas globales para integrar la alfabetización informacional en los estándares y planes de estudios.[71]*

Estas mejoras del desempeño estudiantil no provienen de tener simplemente una sala llamada biblioteca en el edificio de la escuela ni tienen nada que ver con el tamaño de la colección, sino que se deben a un factor: la presencia de un bibliotecario escolar cualificado. No obstante, no sirve cualquier bibliotecario escolar, sino aquellos que se comprometen con el aprendizaje de los estudiantes co-enseñando y trabajando con ellos en lugar de centrarse en los materiales.

Permitidme que lo diga de una forma muy sencilla: si tu escuela no tiene un bibliotecario escolar, corre un riesgo objetivo de obtener peores resultados. Debéis esperar más de la escuela. Si tiene un bibliotecario escolar y sabéis su nombre, debéis esperar más del bibliotecario. Si sois maestros y no sabéis cómo la biblioteca y el bibliotecario os pueden ayudar en el aula, tenéis que aumentar vuestras expectativas y exigir que el bibliotecario os aclare esta cuestión. Si sois directores de una escuela y solo veis la biblioteca como una extensa sala de estudio o como un lugar mediante el cual gastar dinero en libros es hora de que aumentéis **muchísimo** vuestras expectativas.

## **Expandamos la definición de facilitación**

Todo este énfasis en el aprendizaje tiene sentido en una biblioteca escolar, pero ¿qué ocurre con otros tipos de bibliotecas? Volvamos a la pregunta inicial: ¿en qué consiste el servicio que suministra una biblioteca? Revisemos otra vez las maneras en que se facilita la generación de conocimiento, pero ahora hagámoslo añadiendo algunas definiciones basadas en una percepción más dinámica del conocimiento.

### **Proporcionar acceso**

La visión clásica de la provisión de acceso se centra en el acceso a las colecciones. Esta visión se ha actualizado un poco y ya incorpora el acceso a la información, pero incluso la información se define a menudo como colecciones de textos, fotografías y materiales tanto impresos como digitales. Hay un gran problema con esta visión del acceso: es unidireccional. Básicamente, hay demasiadas bibliotecas que han definido el acceso como la provisión de acceso a sus materiales. Tenemos que esperar más de nuestras bibliotecas y contar con que nos proporcionen una plataforma en la que podamos acceder a las ideas de otros y desde la que podamos hacer nuestras propias ideas accesibles a los demás.

Joan Fry Williams, bibliotecaria y destacada consultora de bibliotecas, lo expresó muy bien cuando dijo que las bibliotecas deben dejar de ser tiendas de comestibles para convertirse en cocinas. Una tienda de comestibles es un lugar al que vamos a consumir, es decir, a comprar ingredientes para cocinar. Una cocina, en cambio, es el lugar en el que combinamos estos ingredientes con nuestras propias habilidades y talento para hacer una comida. Las cocinas suelen ser espacios sociales, el lugar donde todos acaban en una fiesta porque es el lugar donde hay acción. Las bibliotecas necesitan ser cocinas, esto es, lugares sociales activos donde mezclamos un conjunto de ingredientes diversos (información, recursos, talentos) mediante una receta nueva y fascinante que puede ser compartida.

Esto es a lo que Joyce Valenza hacía alusión en su manifiesto cuando se refiere a fenómenos como el de los estudiantes que publican sus historias y colaboran con los maestros y con sus pares. Su biblioteca proporciona acceso no solamente a los materiales, sino a los compañeros, los profesores, las ideas de la comunidad y a herramientas como videocámaras, portátiles, sitios web de redes sociales, libros, etc. En cambio, fijaos en que no fue la provisión de herramientas lo que hizo de la biblioteca de Joyce una biblioteca, sino el acceso al conocimiento y a la propia comunidad.

Puede que las herramientas con las que se accede cambien (de libros a libros electrónicos, de teléfonos a Skype), pero el objetivo del acceso no lo hará.

Si vuestra biblioteca es simplemente un lugar en el que consumir publicaciones y materiales ajenos y no un lugar para crear y conectarse con el resto de vuestra comunidad, debéis ampliar vuestras expectativas.

Así pues, ¿cómo puede una biblioteca facilitar la creación de conocimiento mediante la provisión de acceso? Bien, en Fayetteville se logró mediante la disponibilidad de impresoras 3D, entre otras cosas. Puede que en las bibliotecas académicas se logre ayudando a organizar equipos de estudio o creando comunidades en línea. Por ejemplo, el trabajo en equipo es un componente cada vez más importante en la enseñanza universitaria actual. Los alumnos forman grupos porque el trabajo para el que se están preparando es colaborativo e interdisciplinar, pero muy a menudo no se les da ninguna guía acerca de cómo pueden colaborar. ¿La clase proporciona acceso a herramientas en línea como foros de debate, herramientas para editar documentos en grupo o lugares donde archivar en línea materiales como citas bibliográficas? La biblioteca puede y debería proporcionar este tipo de acceso activo y ser un lugar al que se pueda acudir, ya sea físicamente o virtualmente, para obtener apoyo en el desarrollo de ideas y compartir las propias ideas con otras personas. Así es como las comunidades aprenden, a través de la colaboración y la conversación.

Ciertamente, este razonamiento asume que la gente sabe cómo manejar internet o publicar sus ideas....

### **Proporcionar formación**

Hay un video fabuloso en YouTube titulado *Medieval Helpdesk*[72] que muestra a un individuo del servicio técnico explicando a un monje medieval cómo utilizar un libro. Hace un repaso de lo básico, como la forma en que hay que abrir el libro y luego pasar las páginas. No, el texto no desaparece cuando giras la página, se queda ahí almacenado. Para apagar el libro simplemente tienes que cerrarlo. Como todo buen chiste, pierde su gracia cuando te lo explican (mejor id a ver el vídeo), pero cuestiona la idea de que, en cierta manera, nacimos ya sabiendo cómo usar los libros. De hecho, la sociedad gasta una gran suma de dinero enseñando a la gente cómo utilizar una tecnología tan básica como los libros. Es lo que llamamos lectura.

Todas las tecnologías necesitan una instrucción básica sobre su uso. No aprendemos a leer durmiendo encima de los libros y el acceso no es suficiente. Debemos esperar que nuestras bibliotecas nos ayuden a preparar a la comunidad para que se implique en el aprendizaje activo.

Así que ahora vamos a centrarnos en la segunda manera en que se facilita la generación de conocimiento: la provisión de formación. Las bibliotecas deberían trabajar con un miembro de la comunidad en una actividad de aprendizaje para ayudarlo a involucrarse en un tema o una actividad de aprendizaje más general. Muchas bibliotecas ya lo hacen. Por ejemplo, en las bibliotecas públicas los bibliotecarios dan clases de informática básica y de elaboración de currículos. Durante décadas, las bibliotecas académicas han proporcionado formación para la búsqueda y el uso de la información (lo que antes se llamaba formación bibliográfica y ahora suele llamarse simplemente formación). Mi historia favorita sobre la formación proviene de una biblioteca de derecho.

Un abogado se asoma al despacho del bibliotecario y le dice que lleva toda la noche buscando información sobre un testigo experto de la parte contraria. ¿Puede el bibliotecario ayudarlo? Cinco minutos después, el bibliotecario le imprime la información solicitada de LexisNexis. Esta es sin duda una bonita historia de la serie «el bibliotecario al rescate», pero no es en absoluto novedosa, pues los bibliotecarios llevan dando servicios como este desde comienzos del siglo XX. Esta es una buena historia gracias a lo bien que el bibliotecario comprendió la situación y cómo actuó al respecto.

El abogado estaba buscando información sobre un testigo experto. Los abogados necesitan científicos, ingenieros, médicos y toda una multitud de expertos para ayudarles a llevar sus casos. Si un abogado está intentando probar que un acusado está loco, llama a un psiquiatra; si quiere probar que un producto químico es peligroso, llama a un químico y así sucesivamente. Esto implica que la reputación y pericia de este testigo son muy importantes, por lo que los abogados necesitan estar seguros de sus credenciales, mientras que la parte contraria trata de desacreditarlo. Esto a menudo implica descubrir que el testigo ha cambiado de opinión sobre un tema o encontrar alguna publicación científica que contradiga su testimonio.

El bibliotecario de derecho entendió que, aunque los abogados son expertos en leyes, la búsqueda y la desacreditación de testimonios periciales son en última instancia un problema de información y requie-

ren una serie de competencias distintas a las que tienen. Los abogados no son expertos en Química o Psicología y no sabían cómo ni dónde buscar información que contradiga un testimonio. Los bibliotecarios, en cambio, sí saben hacerlo. Y ahora viene la mejor parte de la historia: el bibliotecario no fue diciéndole a todos los abogados que podía ayudarles o que a él se le daba mejor la búsqueda de información porque se dio cuenta de que a nadie le gusta que le digan que algo no se le da bien o que no todo se puede encontrar usando Google. Así que, y esto es muy bueno, organizó una clase llamada «Introducción a la desacreditación de testimonios».

En la clase, habló sobre las fuentes para encontrar artículos académicos, cómo buscar científicos de un área de conocimiento determinada, etc., y después de cada ejemplo añadió: «o si estás ocupado puedo hacerlo yo por ti». Su iniciativa fue un éxito y los abogados no solo aprendieron cómo buscar información sino que dieron con una persona que comprendía sus problemas y podía ayudarlos. En definitiva, si vuestro bibliotecario no tiene ni idea de lo que hace vuestra organización, vuestras expectativas han de ser más altas.

Hay un montón de ejemplos de buenos servicios bibliotecarios de formación y no todos consisten simplemente en sentar a los alumnos en un aula. Por ejemplo, en Delaware, la División de Bibliotecas del estado colaboró con los departamentos de desarrollo económico y de educación para adultos para construir centros de formación orientados a la creación de empleo y el desarrollo de competencias. El gobernador Jack Markell dijo: «Esta subvención tendrá un gran impacto sobre la capacidad de proporcionar tecnología móvil muy necesaria a nuestras bibliotecas y de ofrecer a los ciudadanos de Delaware servicios nuevos que los ayuden a prepararse para realizar trabajos, encontrar trabajos y mejorar su educación. Aunque nuestras bibliotecas hacen un trabajo formidable con la información, estos servicios nuevos harán de ellas un recurso aún más valioso para la gente que está intentando prepararse para un mercado laboral cambiante».[73].

Prácticamente todas las bibliotecas públicas en este país proporcionan apoyo quienes buscan trabajo, pero este apoyo a menudo consiste en suministrar acceso a sitios de ofertas de empleo y a ordenadores con los que escribir currículums y enviar solicitudes de empleo. En Delaware se puso el listón más alto, pues no basta con proporcionar acceso, se deben mejorar también las habilidades y la educación.

Recordaréis las bibliotecas del norte de Illinois que se agruparon para crear el proyecto Transform U. mencionado en el Capítulo 2. Estos bibliotecarios crearon colaboraciones con centros locales de formación profesional, agencias de colocación estatales y negocios locales para suministrar ayuda individualizada a la gente para que hiciesen mejor las entrevistas de trabajo. Asimismo, se brindó apoyo a la gente con las solicitudes, la burocracia, los servicios sociales o en la búsqueda de prácticas.

Estas ideas se extienden al ámbito de las bibliotecas académicas. En lugar de formación bibliográfica, las bibliotecas excelentes de hoy están introduciendo una serie de servicios de apoyo. En varias universidades, los estudiantes de primer año tienen asignado un bibliotecario cuando llegan. Aunque las universidades siempre han tenido consejeros para ayudar a los alumnos en sus estudios, el bibliotecario aconseja a los estudiantes sobre todo el entorno informativo de la universidad. Los bibliotecarios se reúnen con los estudiantes de primer año para hablar de sus clases y de los recursos que les serán útiles en esas clases. También hablan sobre los sistemas de información que los estudiantes irán encontrando, como el proceso de matrícula o cómo enviar un correo electrónico. Los bibliotecarios, que cubren todas las disciplinas del campus, ayudan hoy en día a los estudiantes a tener una visión más amplia.

Los bibliotecarios académicos no deberían detenerse aquí. Cada vez más bibliotecarios académicos se están integrando en clases y departamentos. Especialistas en determinadas asignaturas de la biblioteca monitorean los mensajes de Twitter y proporcionan ayuda inmediata. Si un profesor olvida una cita o una fecha, puede tuitear una pregunta y el bibliotecario tuitea la respuesta. Los bibliotecarios hoy en día tienen horas de tutorías durante las que van a los departamentos y trabajan directamente con la plantilla en la enseñanza y la investigación como parte de un equipo. Proporcionan formación a estudiantes y profesores no solo en caso de que la necesiten sino en el momento en que la necesitan.

Algunas bibliotecas académicas están yendo más allá del concepto de formación o preparando a los estudiantes para el trabajo académico en los departamentos universitarios. La Universidad de Carnegie Mellon, por ejemplo, ahora alberga la Iniciativa de Medios Emergentes e Integradores, que incluye un máster y «en solo un año ya es reconocida a nivel nacional como un modelo que integra la tecnología y las artes en la educación, la investigación y las prácticas creativas. Más de 300 estudiantes y 70



profesores de 15 departamentos distintos participan en la Iniciativa».[74]

Los bibliotecarios de la Universidad de Auckland pusieron en marcha un curso en línea sobre integridad académica [75]. Este curso, que trata temas como el plagio y la ética en el ámbito académico, ha sido utilizado por decenas de miles de estudiantes en todo el mundo.

Si vuestra biblioteca, ya sea pública, académica, escolar, gubernamental, de empresa, o del tipo que sea, no está al día en el ámbito de la formación o la formación que suministra no está alineada con lo que hacéis, cuando lo hacéis y donde lo hacéis, entonces debéis aumentar vuestras expectativas.

### **Proporcionar un entorno seguro**

Abraham Maslow fue un profesor de psicología experto en temas vinculados con la formación y el aprendizaje. Sabía, por ejemplo, que el entorno en el que la gente aprende importa. Creó lo que actualmente llamamos pirámide o jerarquía de Maslow[76], según la cual, para aprender, primero has de tener algunas necesidades básicas cubiertas. Por ejemplo, vas a pasarlo mal aprendiendo Física si no tienes nada que comer o cobijo para protegerte de los elementos. Maslow llamó a estas necesidades básicas necesidades fisiológicas. Asimismo, si tienes comida y abrigo pero no te sientes seguro, no hay aprendizaje (necesidades de seguridad). La jerarquía continúa hasta la necesidad de pertenencia, estima o reconocimiento y, finalmente, autorrealización. Para nuestros propósitos aquí, voy a simplificar y a centrarme en la necesidad de seguridad.

Comencé este libro con la Primavera Árabe. Muchos atribuyen a Twitter y Facebook la capacidad de generar protestas masivas y cambios en Egipto, pero lo que no suele decirse tan a menudo es que estas mismas herramientas pueden usarse para identificar y evitar protestas. *Voice of America*, por ejemplo, ha documentado que el gobierno de Bahrain está recurriendo a Facebook para encontrar y arrestar a manifestantes:

*Sin embargo, a diferencia de lo sucedido en Egipto, nunca se atendió a las reivindicaciones de los habitantes de Bahrain. El gobierno suní, con la ayuda militar de los estados del Golfo vecinos, sofocó la revuelta y, posteriormente, supuestamente recurrió las redes sociales para ayudar a identificar y castigar a los manifestantes.*[77]

Las autoridades del gobierno iraní, la CIA y el Departamento de Policía de San Francisco recurren a las redes sociales para identificar y detener revueltas sociales potenciales. Sitios como Google y Twitter están

ajustando sus políticas para permitir un mayor control por parte de las autoridades. Si los manifestantes ya están buscando otra plataforma para coordinar sus acciones es posible que ya hayamos visto la última revolución de Facebook. En cualquier caso, la biblioteca que queremos, la que deberíamos esperar, es un lugar seguro para explorar ideas peligrosas.

### **Seguridad física**

La seguridad tiene muchas facetas y las dos que más conciernen a las bibliotecas son la seguridad física y la seguridad intelectual. Las bibliotecas públicas son a menudo citadas como refugios seguros. Los niños cuyos padres trabajan, por ejemplo, pueden ir a la biblioteca y así no están por la calle. Esto era tan importante para los ciudadanos de Filadelfia que cuando el alcalde quiso cerrar 11 sucursales de la biblioteca, los ciudadanos y el ayuntamiento le demandaron para que siguiesen abiertas. Aunque se habló de motivos como el acceso a internet y a centros de conocimiento, la razón más mencionada de lejos fue que la comunidad quería un lugar colectivo y seguro para los niños.

La idea de proporcionar seguridad física no es exclusiva de las bibliotecas públicas. Las bibliotecas escolares a menudo se convierten en refugios para los estudiantes que no encajan en otros grupos sociales. Las bibliotecas académicas son lugares seguros para que los estudiantes estudien por las noches hasta tarde o incluso para escapar de las molestias de los compañeros de habitación. Como Maslow señaló, el entorno físico importa. Así que, ¿podemos esperar de nuestras bibliotecas algo más que un guardia en la puerta? Esta pregunta fue la que planteó la Biblioteca Central de Filadelfia.

La Biblioteca Libre de la Biblioteca Central de Filadelfia tenía un problema con los «sin techo». Cada mañana, antes de abrir, los «sin techo» del centro de la ciudad se congregaban en un parque delante del gran edificio de Bellas Artes. Nada más abrir las puertas de la biblioteca, los «sin techo» querían entrar en masa para usar los baños y en busca de un lugar donde descansar. La situación llegó a su punto crítico cuando un miembro de la dirección de la biblioteca se quejó del estado de los baños después de asistir a la celebración de una serie de eventos de nivel mundial vinculados a la lectura organizados en la biblioteca.

Los bibliotecarios de la Biblioteca Central tenían que tomar una decisión. ¿Cómo iban solucionar el problema de los sin techo? Contactaron con otras bibliotecas de la ciudad en busca de consejo y ayuda y muchos

de las recomendaciones que recibieron tenían que ver con maneras para mantener a los «sin techo» fuera de la biblioteca: cambios de política posibles, leyes a las que podrían apelar y otras ideas destinadas a «minimizar» el problema. No obstante, los bibliotecarios de la Biblioteca Libre escogieron un camino distinto.

Lo primero que hicieron fue contratar a hombres y mujeres sin techo como encargados de los baños para mantenerlos limpios. Luego la Biblioteca abrió una cafetería. La cafetería fue un esfuerzo de toda la comunidad y la mayor parte de la financiación provino del Banco de América. Starbucks donó el equipamiento y una panadería del barrio se ocupó de suministrar la comida. El personal de la cafetería eran mujeres y hombres previamente «sin techo» que estaban formándose y participando en un programa de transición hacia el empleo.

Esto es lo que ocurre cuando el público o, en este caso, los bibliotecarios, amplían las expectativas sobre ellos mismos y su comunidad. Miran a la gente no como problemas sino como miembros de la comunidad que necesitan servicios, apoyo, alfabetización y, en última instancia, el poder ayudarse a ellos mismos y de vivir vidas dignas. El poder de crear y aprender, no simplemente de sobrevivir. ¿Solucionó la Biblioteca Libre de Filadelfia el problema de los «sin techo» del centro de la ciudad? No, pero optó por no ignorarlo ni «minimizarlo». Impulsó la capacidad de los sin techo para lidiar con un problema que los bibliotecarios no habían sido capaces de abordar hasta ese momento.

Más adelante, cuando hablemos de las comunidades en el Capítulo 6, retomaremos el tema del edificio físico y cómo puede ser no solo seguro sino inspirador. Por ahora, vamos a centrarnos en otro tipo de seguridad.

### **Seguridad intelectual**

Durante siglos las bibliotecas han sido líderes en seguridad intelectual. Los bibliotecarios se dieron cuenta hace tiempo de que, al igual que necesitamos sentirnos seguros físicamente para explorar y aprender, también necesitamos sentirnos seguros en lo que a nuestros pensamientos se refiere. Si percibimos que alguien está censurando ideas o vigilando y juzgando los tipos de información que consultamos, es menos probable que consultemos temas controvertidos. Este «efecto paralizante» es casi equivalente a la sensación que experimentamos al ver películas para adultos con nuestros padres a los 15 años.

Mucho antes de las revelaciones de Edward Snowden sobre la vigilancia gubernamental[78], los bibliotecarios ya estaban tratando de proteger a sus comunidades de la intromisión del gobierno. Quizá el ejemplo más extremo de las bibliotecas como guardianas de la seguridad intelectual fue el del caso *Library Connection v. Gonzales*. Bajo la ley estadounidense *Patriot Act*, aprobada después de los atentados terroristas del 11 de septiembre, el FBI pudo obtener los registros y documentos de las bibliotecas y de otras entidades durante el transcurso de las investigaciones. Eso en sí mismo no era nuevo. El FBI había tenido siempre el derecho a obtener dichos documentos. Lo nuevo era que el FBI ya no necesitaba una orden judicial para hacerse con ellos, sino que podía enviar las llamadas Cartas de Seguridad Nacional por su cuenta. Es más, las bibliotecas (o videoclubs o escuelas) ya no podían apelar legalmente contra la petición realizada y, además, la carta venía con una orden de guardar el secreto de sumario, lo cual además significaba que no se podía contar a nadie que se había recibido dicha carta y mucho menos apelarla. La lógica detrás de este cambio era agilizar las investigaciones y evitar que se filtrasen detalles relativos a las mismas.

Estas disposiciones de la *Patriot Act*, no les gustan a la mayoría de los bibliotecarios. Los bibliotecarios habían hecho de la privacidad de los usuarios algo fundamental durante décadas, temiendo un efecto paralizante y de autocensura de los propios usuarios si llegaran a sentir que lo que leen o lo que consultan en internet está monitoreado. Los bibliotecarios opinan que el mejor conocimiento se desarrolla a partir del más amplio abanico de fuentes. Los usuarios deben sentir que lo que miran o consultan no se monitorea ni se juzga. Dicho de otro modo, la seguridad intelectual no va de tener usuarios que solo consultan información segura, sino de que los usuarios se sienten seguros si están de acuerdo con ideas atrevidas o desafiantes.

Con la *Patriot Act*, los bibliotecarios ya no podían garantizar seguridad a la comunidad. En 2004, un grupo de bibliotecarios de Connecticut pensaron que las cosas habían ido demasiado lejos en el equilibrio entre la aplicación de la ley y las libertades civiles y decidieron hacer algo: fueron a los tribunales al recibir una Carta Nacional de Seguridad, a sabiendas que podían ir a la cárcel por hacerlo. Aparentemente, los tribunales, incluido el Tribunal Supremo, estuvieron de acuerdo en que el equilibrio había sido desastroso y la orden de secreto de sumario fue invalidada.

No cuento esta historia como una moraleja derivada de la *Patriot*

Act, sino para mostrar que las bibliotecas: 1) Consideran (o al menos deberían hacerlo) que la seguridad intelectual es algo muy preciado; y 2) Que pueden hacerlo dentro de los parámetros establecidos por la comunidad. Los bibliotecarios de Connecticut no le susurraron al oído a la persona investigada en un aparcamiento oscuro que habían recibido una Carta Nacional de Seguridad. Es decir, los bibliotecarios no ignoraron la ley, sino que fueron a los tribunales y no para obtener algún privilegio, sino para restaurar un equilibrio duradero entre la divulgación de la información, la privacidad, las libertades civiles y la libertad de expresión. Las bibliotecas todavía tienen que proporcionar información del usuario a las fuerzas de seguridad, pero solo bajo supervisión judicial.

Aunque no creo que podamos esperar mucho más de los bibliotecarios que el hecho de que se arriesguen a ir a la cárcel por defender el derecho de la comunidad a explorar ideas, podemos pedir que las bibliotecas extiendan sus ideales más allá de las paredes de su edificio. Por ejemplo, muchas bibliotecas hacen un gran esfuerzo para que se respete la privacidad de lo que en ellas se hace y se esfuerzan para eliminar los historiales de navegación por internet después de cada uso. Depuran los registros de navegación y no rastrean los libros que se buscan. Hacen una labor muy encomiable (podría decir que incluso demasiado buena) de deshacerse de nuestro historial en la biblioteca y sus sistemas informáticos. En cambio, ¿cuándo fue la última vez que vuestro bibliotecario os informó de que cada búsqueda bibliográfica que hacéis desde casa puede ser registrada por vuestro proveedor de servicios de internet? ¿Os informan de que, aunque uséis un ordenador «anonimizado» en la biblioteca, cada vez que entráis en Facebook vuestras búsquedas pueden ser rastreadas por la compañía de la red social... incluso cuando no estéis en Facebook?

Hoy en día, las amenazas a nuestra privacidad no vienen del Gran Hermano (el gobierno), sino de miles de «pequeños» grandes hermanos. Facebook, Google, Twitter, bancos y compañías de seguros han gastado millones y millones de dólares en rastrear lo que miramos, dónde estamos y qué riesgos representamos.

Alexis Madrigal escribió acerca de esto en el *National Journal*:

*No hay nada necesariamente malo en este intercambio subterráneo de datos: después de todo, este es el ecosistema de la publicidad que sostiene el contenido gratuito en línea. Esos datos permiten a los anunciantes mejorar sus anuncios y medir cuán bien están funcionando. Y no lo digo para me-*

*terme con el New York Times. Si vais a la página del Huffington Post, The Atlantic o el Business Insider sucede lo mismo en mayor o menor grado. Cada movimiento que hacemos en internet vale algo de dinero para alguien y hay numerosas empresas que quieren asegurarse de que no haya un solo movimiento en internet sin monetizar.[79]*

Si las bibliotecas deben proporcionarnos acceso a estos servicios y enseñarnos a usarlos, ¿no tienen también la obligación de informarnos acerca de las amenazas a nuestra privacidad que plantean? ¿No deberían representar a la comunidad en el debate público sobre estos aspectos? Ampliar las expectativas con respecto a las bibliotecas significa esperar que estén informadas sobre las amenazas a la privacidad a una escala global y que trabajen con la comunidad para establecer informalmente un nivel aceptado de divulgación de información.

Esto es exactamente lo que vimos en Lebanon, New Hampshire. La biblioteca pública, con la aprobación de su junta directiva, instaló un nodo Tor[80]. La red Tor permite a la gente usar internet anónimamente redireccionando el tráfico a través de una compleja red global de nodos, de modo que es casi imposible determinar el origen de una transacción en línea. Tor fue desarrollada originalmente por los militares estadounidenses para proteger las comunicaciones de la inteligencia militar[81], por lo que cumple su función con creces. Desde entonces ha sido utilizada por los disidentes en regímenes represivos y sí, también por los piratas de videos. Así, la biblioteca decidió ser parte de la red para preservar la privacidad de sus miembros.

Un día después de que la biblioteca instalara el nodo (un servidor que ayuda a rebotar y anonimizar el tráfico de internet), el Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos y la administración le pidieron que lo desmantelase. Las autoridades dijeron que Tor puede utilizarse para encubrir actividades ilegales e ilícitas. Por supuesto, lo mismo sucede con internet en general, con el sistema de telefonía y con el correo electrónico. Un mes después de desmantelar el nodo, la dirección de la Biblioteca Pública de Lebanon, en una declaración pública apoyada por unanimidad, lo volvió a instalar.

Puede que conozcas Tor o no, o que estés de acuerdo o no con la decisión de la dirección de la Biblioteca Pública de Lebanon. Lo que esta

historia pretende transmitir es que no solo buscó proteger activamente la privacidad de sus miembros, sino que lo hizo mediante un proceso de debate inclusivo con la comunidad. No deberíais esperar solo que vuestras bibliotecas crean en la importancia de vuestra seguridad intelectual, sino también que trabajen activamente para informaros acerca de los temas vinculados con la seguridad intelectual y mostraros los medios que está utilizando para apoyaros en ese ámbito.

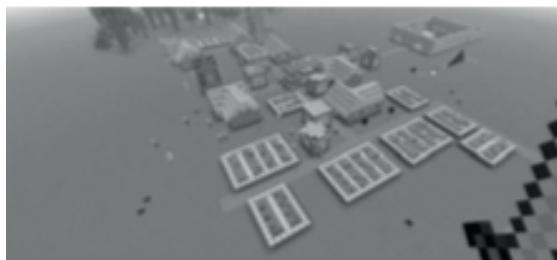
### **Partir de nuestra motivación para aprender**

Para hablar sobre motivación necesito volver a la Biblioteca Libre de Fayetteville. Veréis, mientras estábamos ocupados imprimiendo el robot y el anillo en la impresora 3D, la bibliotecaria, Lauren, mencionó una jornada de puertas abiertas inminente para el Fab Lab que incluiría la impresora 3D, la producción de joyas y hacer cosas con cinta adhesiva...si lograba encontrar a alguien que hiciese cosas con cinta de adhesiva. Riley, mi hijo de 11 años, dijo: «Yo hago cosas con cinta adhesiva», y antes de que Lauren pudiese reaccionar ya le estaba enseñando fotos de sus creaciones almacenadas en el teléfono móvil.

—Genial, entonces puedes enseñar tú cómo se hace —dijo Lauren sin dudarlo—. Y eso fue lo que Riley hizo.

La experiencia en la Biblioteca Libre también tuvo un impacto evidente en Andrew, mi hijo pequeño, pues una semana después tuvo una gran idea para la feria de ciencias de ese año. Dijo que iba a diseñar la biblioteca del futuro y en 10 minutos hizo un esbozo en papel.

A los 20 minutos, él y su hermano estaban construyendo la biblioteca en Minecraft, un conocido juego similar a SimCity. Claro, podían usar también Legos (como Andrew hizo después), pero los Legos no te permiten invitar a tus amigos de todo el mundo a caminar por tu biblioteca. Mientras escribo esto, hay ya unos 100 millones de usuarios registrados de Minecraft[82].



**Ilustración 4. La biblioteca del futuro diseñada con Minecraft por Andrew y Riley Lankes**



**Ilustración 5: Andrew con su diseño hecho con Minecraft de la biblioteca del futuro impreso con la MakerBot Thing-o-Matic**

Quizás penséis que ahora me voy a poner a hablar de los *millennials* o del poder de los Fab Labs, pero ese no es el objetivo de esta historia. Lo importante para mí es la motivación que tenían mis hijos y cómo la biblioteca la alimentó. Desde luego que la impresora 3D era genial, pero eso no fue lo que enganchó a Riley. Lo que le enganchó fue que Lauren le sugirió enseñar cómo hacer cosas con cinta adhesiva en una clase y que, al llegar al Fab Lab dos semanas después, vio que los bibliotecarios habían colgado en la puerta un letrero anunciándolo. Lo que enganchó a Andrew fue sentarse durante la jornada de puertas abiertas junto a la MakerBot mientras imprimía y explicar cómo funcionaba y lo que estaba imprimiendo.

Identificar y promover la motivación para aprender es la forma más importante de facilitar la generación de conocimiento. Sin ella nadie está predispuerto a aprender y todos los programas, servicios y actividades de la biblioteca resultan totalmente inútiles.

Hay muchas maneras en las que las bibliotecas pueden inspirar a los miembros de la comunidad y transformar su motivación en aprendizaje, creación de conocimiento y, en última instancia, en mejoras de la sociedad. No obstante, una de las más poderosas es que la biblioteca le ceda algo de control y autoridad a la propia comunidad, y eso va más allá de organizar una junta o un comité de supervisión o que la comunidad sea, en última instancia, la propietaria de la biblioteca ya que la financia a través de los impuestos y las matrículas. Se trata de que la comunidad sea la copropietaria de los servicios que la biblioteca suministra.

El poder de copropiedad no está en absoluto restringido a las bibliotecas. Cuando mis hijos estaban trabajando en estos proyectos, la universidad en la que trabajo buscaba nuevos métodos de enseñanza. Uno de los que se debatían a menudo era el del «aula del revés», en el que los alumnos hacen los deberes (como trabajar en proyectos) en clase y hacen las cosas



de clase (como escuchar lecciones en línea) en casa. Pero en medio de este debate y mientras la impresora 3D funcionaba tuve una revelación:

Mientras estamos sentados aquí debatiendo cuándo impartir las clases o cuánto deben durar o a través de qué canales hacerlo el cambio verdadero ya está produciéndose. ¿Que si la clase ha de ser más corta o más larga? Esa no es la cuestión. No, el cambio importante es que los miembros de la facultad (profesores, bibliotecarios) están perdiendo control. El cambio verdadero es el contraste entre los profesores y bibliotecarios creyéndose que ya tienen los contenidos y debatiendo cómo impartirlos y la realidad de que deben volver a aprender esos contenidos continuamente junto a sus estudiantes, los usuarios y los empleados.

La parte de volver a aprender es fundamental, pues no se trata solo de ceder el control o de convertir la educación en un larguísimo proyecto que los estudiantes deban hacer por su cuenta. Los buenos maestros y los buenos investigadores tienen cosas que aportar y siempre tendrán una gran capacidad de liderazgo. Hay que concienciarse de que la copropiedad de un currículo o de un programa bibliotecario exige una reinención constante, aunque solo sea para aplicarlo a contextos nuevos. Por ese motivo el modelo universitario basado en el investigador/profesor ha funcionado bien durante tanto tiempo y en cuanto estas dos facetas se desconectan las cosas dejan de funcionar.

Lo mismo sucede con nuestras bibliotecas. El concepto de *Maker Space* que la biblioteca de Fayetteville está tratando de implementar (un lugar no solo para estudiar sino para crear) no funciona si no implica a todas las partes (bibliotecarios, usuarios, expertos, padres y niños) y estas comprenden que todas ellas están aprendiendo simultáneamente. Si cuando un niño aparece se le trata como a un consumidor, el *Maker Space* fracasará. Ninguna *MakerBot* de 2.000 dólares puede equipararse a lo que ofrecen los Legos o juguetes comprados en la tienda. No, el truco está en mostrarle al niño, a su padre o a los miembros de la comunidad que son parte del proceso de aprendizaje y del descubrimiento de algo nuevo, aunque sea nuevo solo para ellos. Han de convencerse de que todos estamos descubriéndolo sobre la marcha. ¿Y si hay cosas que ya sabemos? Pues entonces toca probar cosas nuevas.

Sé que hay debates profundos abiertos sobre el papel de los expertos, el valor de la experiencia y el valor pedagógico de los métodos nuevos y los tradicionales. Lo reconozco. Sé que estoy simplificando en exceso, pero es que de eso se trata. Estos debates sobre las competencias y la pe-

dagogía deben quedarse en eso: en debates y conversaciones. Resultan confusos y hay egos muy grandes implicados, pero si no logramos que las conversaciones vayan más allá de los profesores y los bibliotecarios estaremos aniquilando una oportunidad única para que las comunidades se motiven y se impliquen. Y si la conversación se muere habremos fracasado en nuestra misión. Tenemos que aumentar nuestras expectativas.

### **Maestro, bibliotecario, mago, espía**

Si os quedáis con una sola idea de este capítulo, que sea esta: deberíais esperar que vuestras bibliotecas faciliten la generación de conocimiento de modo proactivo. Es muy probable que os preguntéis: ¿Por qué esto es una biblioteca y no una escuela? De hecho, si repasamos las cuatro maneras en que los bibliotecarios facilitan la generación de conocimiento, podrían aplicarse también a los profesores, los periodistas e incluso a los editores. Ciertamente, la misión de mejorar la sociedad a través de la generación de conocimiento podría aplicarse a todos estos profesionales.

La respuesta corta es que las maneras de facilitar la generación de conocimiento no aplican de modo exclusivo a las bibliotecas, pero la forma en que lo logran sí. Las bibliotecas no se definen por sus edificios, sino por cómo combinan su misión, los modos en que facilitan la generación de conocimiento y, en último término, un conjunto de consideraciones éticas y de habilidades. Creo firmemente que, con el tiempo, los aspectos relativos a la facilitación del conocimiento que incumben a los periodistas, los profesores y los editores se parecerán cada vez más. Volveremos a tratar este tema cuando hablemos sobre «los facilitadores» en el Capítulo 7. Por ahora, necesitamos ahondar más en las consideraciones éticas previamente mencionadas y en lo que quiero decir exactamente con «mejorar la sociedad».

## 5. Mejorar la sociedad: esperemos el máximo

Permitidme ser claro: cuando hablo sobre bibliotecas que mejoran la sociedad no caben bibliotecarios fanáticos que obligan a los ciudadanos que van por la calle a citar obras correctamente y leer solo libros adecuados. Digo esto porque hay personas en la comunidad bibliotecaria que piensan que cuando la misión de uno incluye «mejorar la sociedad», implica una visión fija y, en cierta medida, autoritaria de la propuesta de mejora. Esta sospecha no es del todo injustificada. Durante una buena parte de la historia las bibliotecas se vieron (y funcionaron) como instituciones elitistas que promovían la lectura de la literatura «correcta». La literatura correcta a menudo se definía como material aprobado por hombres blancos de clase alta. Puede que os resulte difícil de creer porque vivís en la época en que la imagen estereotipada es la de los bibliotecarios con la nariz metida en una buena obra de ficción pero hubo un tiempo en que la novela estaba tan mal considerada como hoy en día la pornografía online.

En su destacado libro sobre la historia de las bibliotecas públicas en los Estados Unidos, Wayne Wiegand narra la lucha por prohibir la «novela literaria», lo que hoy en día llamamos novela, en las bibliotecas. Cita un artículo periodístico en 1882 acerca de los lectores de novelas:

*«Chicos de la escuela, operarias y dependientas, camareros, carreteros, operarios de granjas y marineros y, finalmente, las mujeres descarriadas y, en general, los habitantes del mundo de la noche, los búhos nocturnos, los merodeadores y los que viven del pecado y pagados por él».*

El autor escribe sobre la manera en que la novela puede empujar a las muchachas a pensar por encima de su posición, y cómo puede hacer que los muchachos sueñen con el salvaje oeste en lugar de hacer lo que deberían hacer... trabajar en los campos. Gracias a que durante el siglo pasado todos esperábamos más de nuestras bibliotecas, hoy vemos la novela como una herramienta vital para inspirar a las jóvenes a superarse y para empujar a los chicos a soñar. Esto no sucedió accidental o silenciosamente. Los bibliotecarios y las comunidades a las que servían tuvieron que defender activamente el poder de la novela.

Sin embargo, este elitismo todavía lo podemos encontrar donde menos se espera. Todavía se habla mucho de que las bibliotecas son lugares de autoridad donde únicamente se recopilan recursos informativos de alta calidad y, normalmente, la «alta calidad» se define según la reputación del editor de un trabajo determinado. Ciertamente, esta es una percepción compartida por personas tales como educadores, progenitores o empresarios. Si quieres información de calidad, ve a la biblioteca. La biblioteca es (o al menos debería ser) un lugar donde encontrar recursos de información de calidad. Pero para cumplir su misión, la biblioteca no puede sólo almacenar materiales de alta calidad. Hay dos problemas que derivan de almacenar sólo recursos de alta calidad: la universalidad y los ejemplos negativos.

Ya he tocado un poco la universalidad. ¿Puede realmente existir una definición universal de alta calidad? Cuando el presidente de los Estados Unidos hace una declaración, ¿se convierte automáticamente en información de alta calidad? Pregúntale a alguien del otro partido político o al presidente de Irán. Podríamos tratar de resolver esta cuestión mediante la utilización de procesos reconocidos universalmente o de marcadores de interés. Entonces, aunque no estemos de acuerdo con un presidente, al menos podemos considerar importante su declaración, ¿verdad? En la ciencia, en lugar de hablar de la verdad o de la calidad hablamos de la revisión por pares. Un proceso mediante el cual una comunidad determinada considera que una idea es digna. Este es un gran enfoque, y que yo defiendo, pero que no es universal. Es una definición de calidad basada en la comunidad. Resulta que la calidad es como la pornografía... solo la conoces cuando la ves.

Y aquí llega el segundo problema, cuando hablas de la biblioteca como garante de la información de alta calidad, hay pocos lugares en este

planeta donde se produzca una mayor concentración de mentiras y falsedades que en una buena biblioteca académica. ¿Por qué? Porque necesitas mala información para producir buen conocimiento. Sé que suena paradójico pero quédate conmigo solo unas líneas más. Si estudias la evolución es probable que también leas trabajos sobre el creacionismo, aunque solo sea para refutarlo. Si deseas avanzar en la ciencia, a menudo lo haces rebatiendo una teoría anterior. Las colecciones de historia están llenas de burlas racistas y biografías sesgadas. Los textos educativos hablan sobre cómo tratar a «los retrasados», y en los textos de psicología todavía se pueden encontrar referencias a «mujeres históricas». Necesitas esta información para conocer tu historia y realizar un seguimiento del progreso de nuestro conocimiento del universo. Hace varios años la Fundación MacArthur financió una investigación sobre la credibilidad y la juventud. [83] Varios autores (entre los que me incluyo) llegaron a la misma conclusión: las escuelas públicas de infantil y primaria son potencialmente el peor lugar para enseñar a los niños a encontrar información fiable en Internet. ¿Por qué? Porque en realidad es difícil para los estudiantes acceder a información no-fiable. Los maestros y los bibliotecarios escolares pueden mostrarle a los niños buena información pero, para ver ejemplos negativos, información no-fiable, los niños tienen que irse a casa, donde a menudo se encuentran con contenido negativo sin supervisión.

No estoy hablando aquí de pornografía, estoy hablando de sitios como [MartinLutherKing.org](http://MartinLutherKing.org). No es un error tipográfico. Verá, el sitio está construido y administrado por Stormfront, un grupo de supremacistas blancos. Por supuesto, nunca lo sabrías a menos que hagas clic en un pequeño enlace en la parte inferior de la página. En las escuelas es muy poco probable que se filtre esta web pero, ¿y en casa? El enlace aparece el tercero en Google. Los maestros y bibliotecarios no pueden abrir la web y mostrar a los estudiantes cómo los grupos racistas usan Internet para manipular a los jóvenes y desinformarlos.

Ahora un dato para bombardear un poco tu mente: en algunas comunidades y cuando alguien hace algunas preguntas, el sitio web de Stormfront MLK es considerado como información de alta calidad. Esas comunidades no son solo una secta racista, también son tu propia comunidad. ¿Alta calidad? Imagina a un reportero buscando ejemplos de cómo los grupos de odio usan la web para reclutar personas. Stormfront

es uno de las mejores fuentes de información para ese reportero. Sin embargo no es el mejor sitio para enviar a un estudiante de octavo grado que busca actividades después de la escuela. En las discusiones sobre la calidad el contexto importa.

En última instancia lo que implementa una mejora dentro de la sociedad es una definición local. ¿Está tu biblioteca ahí para potenciar la investigación, fomentar el desarrollo económico, mejorar los resultados más bajos, poner en marcha pruebas de rendimiento, proporcionar ocio o, lo más probable, hacer una combinación de todas estas cosas? Los objetivos de la biblioteca deben estar alineados, en general, con las necesidades de la comunidad en general.

### **Esperar algo más que pasteles y prostitutas**

En Ann Arbor, Michigan, los bibliotecarios tienen un buzón de sugerencias en su sitio web. Preguntaron a los miembros de la comunidad qué sería para ellos lo que mejoraría la biblioteca. Una de mis respuestas favoritas fue (cito textualmente): más pasteles y prostitutas. La respuesta era probablemente una broma pero, en realidad, plantea un relevante contrapunto frente a la definición de los bibliotecarios con los que inicié el capítulo. Y es que en el extremo opuesto del espectro en el que se sitúan los bibliotecarios autoritarios que dictan una visión autoritaria de lo que es la mejora de la biblioteca aparece una especie de definición en la que todo vale. Por lo tanto existe también el peligro de mantener un enfoque impulsado por el consumidor enloquecido.

A lo largo de este libro he hablado acerca de esperar más de la biblioteca pero voy a pararme por un momento a hablar también sobre cómo las bibliotecas y los bibliotecarios deben esperar más de vosotros. Si los bibliotecarios, en cada miembro de la comunidad, ven un consumidor es que esperan demasiado poco de vosotros. No sois consumidores, y si me apuráis ni tan siquiera clientes, de una biblioteca. La mayoría de las bibliotecas utilizarán el término «usuario» cuando se refieran a la comunidad. Esta definición está un poco mejor pero preferiría que se entendiera que las bibliotecas han de ser impulsadas por sus comunidades, no patrocinadas. Prefiero la palabra miembro.

Esta es una idea que le debo, una vez más, a Joan Frye Williams. Mientras trabajaba con varias bibliotecas públicas para crear planes estratégicos surgió la pregunta de qué palabra deben usar los bibliotecarios para referirse a vosotros, y tuvo una idea loca... «Preguntémosles». En una encuesta informal entre personas que utilizaban la biblioteca la respuesta

que más se dio, por encima de las demás, fue la de «miembro». Después de todo «tengo un carnet y pago las cuotas [en forma de impuestos]». Me gusta este término porque connota propiedad compartida. Los miembros de una organización no solo usan la organización y se van. Ellos votan, establecen políticas y ayudan. En esencia son parte de la organización. Debes esperar ser parte de tu biblioteca. Esta idea debe formar parte del debate sobre qué es lo que hace que una sociedad mejore y cómo la biblioteca puede contribuir a alcanzar este objetivo.

Además de ese debate y, por lo tanto, de la propia biblioteca, debes esperar algo más que identificar, únicamente, qué es lo que está mal en la comunidad. Los bibliotecarios son capaces de resolver grandes problemas. Aman los problemas. Les encanta el desafío de una buena pregunta de referencia. Les encanta la caza que supone encontrar un artículo. Han nacido para servir y, a menudo, por eso son capaces de identificar los problemas de la comunidad. Estos problemas son grandes y, por lo tanto, este trabajo es importante. Sin embargo, nunca debemos olvidar que nuestras comunidades tienen aspiraciones y sueños. Si bien la diversidad de nuestras comunidades puede dificultar el acuerdo sobre una sola visión, sabemos que alcanzarlo es posible. La biblioteca puede reunir a nuestros vecinos, colegas, estudiantes y resto de miembros de la comunidad en un espacio civil, seguro e inspirador para soñar.

Un gran sueño tiene el poder de mover naciones. Un gran sueño tiene el poder de trascender diferencias, problemas y desafíos. Un gran sueño aligera la rutina y el peso de lo cotidiano. Un gran sueño tiene la capacidad de impulsarnos hacia adelante y mejorar la sociedad. Este, en última instancia, es el tipo de mensaje que necesitamos recibir de la biblioteca, es decir, no uno en el que se nos recuerde constantemente cuáles son los problemas, sino uno que nos implique en el sueño de un futuro mejor.

### **De la comunidad**

Debes esperar también que una biblioteca haga algo más que simplemente tomar un sueño y hacerlo realidad. Las grandes bibliotecas ayudan a dar forma a la propia visión del sueño. Destaquemos ahora que en este libro uso la palabra «debate». La utilizo intencionalmente cuando hablo de cómo las comunidades buscan mejorarse a sí mismas, en particular, y a la sociedad, en general. Es importante saber por qué uso la palabra «debate».

Un debate es un asunto complejo. Se trata de implicar, al menos, a dos partes diferenciadas de intereses. Pero también se trata de controlar el lenguaje utilizado por estas partes y, sobre todo, se trata de escuchar y de hablar. Un debate es un intercambio de ideas en donde ambas partes son moldeadas por la conversación que se produce y donde se acaba dando una nueva forma a las personas. Sin esta disposición a escuchar, los debates se convierten rápidamente en monólogos y discusiones a gritos.

En el debate sobre qué hace que la comunidad sea mejor y sobre el papel de la biblioteca para alcanzar este objetivo debemos esperar que las bibliotecas se redefinan y redefinan sus servicios con la mirada puesta en la visión de una mejor comunidad. Esto no es nada particularmente revolucionario. Durante décadas hemos hablado de enfoques orientados al cliente. En tecnología hablamos de diseño centrado en el usuario y experiencias de usuario. Debemos esperar más que ser meros consumidores o usuarios de la biblioteca; deberíamos esperar ser miembros, ayudar a dar forma a la propia biblioteca. Esto significa que también debemos esperar que las bibliotecas y los bibliotecarios den forma al debate de un mañana mejor. Las bibliotecas deben ser «de la comunidad», no simplemente «para la comunidad». Esto significa, por un lado, que ofrecen servicios diseñados para satisfacer mejor las necesidades locales. Y significa que las colecciones de la biblioteca deben tratar tanto (o en mayor medida) sobre el conocimiento y los recursos producidos localmente como sobre los materiales de y sobre otras comunidades. Sin embargo, por otro lado, también significa que, como miembros de la comunidad, las bibliotecas y los bibliotecarios tienen voz en la configuración de una visión para un futuro mejor y, tienen una voz para determinar cómo desde las bibliotecas se logra esa visión.

Déjame darte un ejemplo de gran actualidad: eBooks. Algo muy interesante está sucediendo a medida que los libros migran del papel al soporte digital. La mayoría de la gente se centra en cosas como las nuevas características (subrayar, compartir notas, poder sincronizar un libro en diferentes dispositivos, multimedia) o dispositivos (lectores de libros electrónicos, tabletas). Sin duda estos son cambios muy importantes que afectan en la forma en la que pensamos e interactuamos con los libros. Pero, sin embargo, la mayoría de las personas se han perdido el cambio más trascendental. A medida que las editoriales han trasladado los títulos al mundo digital, también ha cambiado su modelo de negocio. Han pasado de vender libros a vender licencias de uso.



Sé que los modelos de negocios son mucho menos atractivos que las tabletas súper planas pero, por eso mismo, deberías prestarle más atención. Aunque creas que estás comprando un libro para tu dispositivo, no lo estás haciendo. Aceptas pagar por el uso de ese libro bajo una licencia. ¿Cual es la diferencia? Tú obtienes un conjunto de derechos cuando compras algo pero, al mismo tiempo, solo obtienes los derechos que el propietario del eBook quiere otorgarte bajo una licencia. Por ejemplo, si compras un libro físico, puedes prestárselo a un amigo o incluso vendérselo a otra persona. Esto se conoce como la primera doctrina de venta y no solo crea un increíble mercado de segunda mano de libros de texto en la universidad sino que es uno de los pilares sobre los que se construyen las bibliotecas. Si compras un libro puedes venderlo o prestárselo a un amigo... esto es perfectamente legal. Así funciona una biblioteca. Sin embargo no puedes revender un libro electrónico. ¿Por qué? Porque no lo tienes.

Cuando compraste tu nuevo eReader probablemente hiciste clic en lo que se llama un acuerdo de licencia de usuario final. Esta es la ventana emergente que se ve cada vez que se crea una cuenta en un sitio web. A menudo, las páginas son largas y, si eres como la gran mayoría de los «usuarios finales», no lo leerás. Ten en cuenta que esto no es algo que haces cuando compras un chicle en la tienda. Este acuerdo es una licencia y en el caso de los eBooks determina lo que realmente puedes, y lo que no, hacer con un eBook.

¿Cómo funciona esto en la vida real? En julio de 2009, dos años después de que Amazon sacara el primer Kindle, muchas personas compraron una copia electrónica de 1984 de George Orwell. El problema era que Amazon no tenía los derechos para venderlo. Entonces, ¿qué hizo Amazon? Eliminó de forma remota el libro de todos los Kindle que lo habían comprado. Solo después de hacerlo Amazon informó a los clientes de lo que había hecho y les ofreció un reembolso. Un comentarista lo comparó con que Ikea entrara a hurtadillas en tu casa por la noche para recuperar una estantería.

Amazon estaba en su derecho de hacer lo que hizo porque todos los propietarios de Kindles habían estado de acuerdo con las políticas de Amazon. Lo más importante era que no eran dueños del libro, solo habían pagado por el uso del libro en las condiciones que Amazon había establecido.

Entonces, ¿qué tiene esto que ver con las bibliotecas y el debate sobre la mejora de la sociedad? Hay una creciente demanda de libros electrónicos por parte de los miembros de la biblioteca y, al mismo tiempo, las editoriales se preocupan cada vez más por ganar el máximo de dinero con sus títulos. Imagínate que pudieras registrar tu lector de libros electrónicos en tu biblioteca local y descargar sin problemas el título que desearas. ¿Por qué volverías a comprar nunca otro libro? En lugar de vender un montón de copias de los libros, las editoriales venderían una sola a su biblioteca y ahí se acabaría el negocio. Así que las editoriales están tratando de introducir «fricción» en este proceso. Es decir, quieren que sea más fácil obtener la licencia directamente de la editorial que obtenerla mediante la biblioteca. Al mismo tiempo la mayoría de las editoriales se niegan a otorgar licencias de libros electrónicos a bibliotecas.

Aquellos que aceptan trabajar con las bibliotecas están haciendo cosas como restringir el número de veces que las bibliotecas pueden hacer «circular» un libro electrónico. Entonces, lo que pasa es que, cuando 26 personas hayan leído un título de, por ejemplo, Harper Collins, la biblioteca deberá renovar la licencia de una nueva «copia». Random House tuvo un enfoque más simple: aumentó el precio de las licencias de los libros electrónicos para bibliotecas en un 300 por ciento. En el mundo de la propiedad física, cuando sale un nuevo éxito de ventas, un bibliotecario y tú podéis entrar en la misma librería y comprar el mismo libro al mismo precio: tú te lo llevas a casa y el bibliotecario lo pone en el estante. Pero en el mundo eBook donde tú puedes pagar \$ 10 por el libro, la biblioteca, si es que puede conseguirlo, pagaría \$ 30. [84] Y recuerda, estas son las editoriales que están dispuestas a hablar con las bibliotecas. Esto ha llevado a los bibliotecarios a preguntarse si las bibliotecas (públicas, académicas, escolares, etc.) deberían estar en el negocio de los libros electrónicos. Algunos miembros de la comunidad bibliotecaria han comenzado incluso a hacer boicots. [85]

¿Por qué este largo relato sobre los eBooks? Porque no hay duda de que comunidades de todo tipo quieren libros electrónicos en las bibliotecas. Sin embargo, si la biblioteca simplemente hace todo lo que está a su alcance para satisfacer esta demanda, pueden suceder dos cosas. La primera es que la comunidad quede insatisfecha con la selección. Muchos de los títulos que buscan no estarán disponibles a través de la biblioteca digital porque las editoriales no los licencian. La segunda cosa que podría suceder es que una comunidad, debido a que se debe gastar más dinero en

licencias de libros electrónicos, padecerá un considerable descenso de los servicios disponibles en la biblioteca física.

Para ser claro, tengo una opinión sobre este asunto, y que conste que no estoy enojado con ninguna empresa o industria que esté tratando de ganar un dólar. En estos días, varias industrias, incluidas las bibliotecas, las editoriales, las agencias de viajes, los médicos, los músicos, los productores de películas y los creadores de juegos, están experimentando un gran cambio y están tratando de encontrar su lugar y redefinir su modelo de negocio. Debemos esperar que los bibliotecarios no solo sean conscientes de este problema sino también que estén bien informados. Además, debemos esperar que la biblioteca informe y ayude activamente a dar forma a la visión de la comunidad sobre este tema.

Al igual que con el servicio de Freegal que mencioné en el Capítulo 2, ¿nuestra comunidad quiere gastar nuestros recursos en libros electrónicos que pueden desaparecer en cualquier momento? Más aún, ¿nuestra comunidad quiere adoptar una posición sobre este tema? Si no estás satisfecho con la idea de que Amazon, Apple o Barnes & Noble sean los dueños de las cosas por las que estás pagando (y que pueden eliminarlas en cualquier momento de tu ebook) debes esperar que tu biblioteca ayude a la comunidad a aceptar esta realidad y trabajar activamente para cambiarla.

Este mismo argumento se está dando ahora en nuestras universidades con el tema de las publicaciones académicas. En el Capítulo 2 echamos solo un vistazo a los tremendos costes que implica comprar la licencia de uso de bases de datos académicas (nota: licencia, no compra). Muchas universidades están cada vez más enojadas con el hecho de que el gobierno financie a un investigador para que realice un estudio, el investigador escriba los resultados y luego se lo entregue a una editorial académica de forma gratuita para que lo incluya en una revista. Más tarde la editorial académica cobra a bibliotecas, académicos y universidades por «comprar» el acceso al artículo a precios crecientes. Más aún, ya que la biblioteca, la universidad o el académico ya no son dueños del trabajo, simplemente compran el derecho a leerlo. Si la universidad deja de pagar al editor los artículos desaparecen.

¿Cómo se siente tu comunidad sobre este tema? ¿Qué quieren hacer al respecto? Varias universidades grandes, como la Universidad de Carolina del Norte y Harvard, han aprobado políticas que dictan que todas las publicaciones deben ser de acceso abierto (con algunas excepciones, sin

duda). Si bien este es un debate que debe realizarse entre el profesorado sobre la importancia de las revisiones entre pares, los criterios de la posición que hay que tomar al respecto del acceso abierto, e incluso la obligación de los estudiantes a participar en un debate abierto de ideas, las bibliotecas tienen un gran papel que desempeñar aquí. Debemos esperar que los bibliotecarios informen a la comunidad, hablen sobre los riesgos y beneficios y ayuden a dar forma a al debate en torno al acceso abierto y la comunicación académica. Ten en cuenta que no he dicho que la biblioteca debería determinar una política y hacerla cumplir. La biblioteca debe iniciar una conversación significativa con la comunidad y adaptarse a sus necesidades y deseos , pero la conversación también se configurará activamente gracias al conocimiento y la experiencia de la propia biblioteca.

### **Jardines vallados**

Los libros electrónicos plantean otro tema acerca de esperar más de los bibliotecarios en términos de educar y organizar nuestras comunidades: jardines vallados. Los jardines vallados son sistemas propietarios para la construcción y la entrega de contenido informativo. Por ejemplo, si posee un iPad o iPhone y desea agregar una aplicación, debe pasar por la App Store de Apple. Ninguna aplicación se puede agregar directamente al dispositivo o a la tienda de aplicaciones sin el permiso de apple por lo que Apple tiene el control casi completo de las aplicaciones a las que puede acceder.

Este concepto también se está extendiendo al contenido. Por ejemplo, si compras libros para tu Amazon Kindle. Las tiendas Barnes & Noble, que venden su propio lector electrónico, el Nook, ahora se niegan a ofrecer libros físicos si la versión electrónica solo existe para Kindle. En las librerías físicas, esto no es un problema porque hay otros lugares a los que puedes ir (como una biblioteca u otra librería). Sin embargo, en tu Kindle, solo tienes una fuente: vives en un jardín amurallado. Puede ser hermoso y puedes tener todo lo que necesites pero las paredes todavía están ahí. Acabo de pasar una buena parte de este capítulo hablando sobre libros digitales y físicos pero sigo diciendo que debemos esperar más de las bibliotecas que de los libros. Las bibliotecas, y por lo tanto sus preocupaciones por una sociedad mejor, tienen que ver con la comunidad. ¿Este concepto de jardines vallados también se aplica allí? Si.

Existe una posibilidad de 50/50 de que si usas Internet utilices un sitio de redes sociales, [86] y, si lo haces, existe una gran posibilidad de

que utilices Facebook. Facebook es un jardín amurallado pero a la inversa. ¿Alguna vez te preguntaste por qué no cuesta dinero usar Facebook? Porque tú eres el producto no el cliente. A diferencia de Apple o Amazon, donde tienes restricciones de lo que se puede obtener del jardín, Facebook controla qué grupos pueden obtener de (o sobre) ti algo en su jardín amurallado.

Tu historial de navegación, de quién eres amigo, incluso las fotos que subes son propiedad de Facebook, y esa información se revende a anunciantes y otros. (¿Recuerdas el ejemplo de los gobiernos que monitorean las redes sociales para predecir las protestas?) Ahora, para la gran mayoría de nosotros, incluyéndome a mí, el valor que obtenemos de Facebook tiene el coste de nuestra privacidad. El problema es que muchas personas en la comunidad no son conscientes de que, al comenzar, pagamos un precio, y a la mayoría de nosotros nos molesta cuando Facebook ejerce sus derechos para cambiar las reglas de participación. Esto es particularmente irritante para las personas que intentan eliminar su cuenta de Facebook y encuentran que Facebook se ha reservado el derecho de mantener todas las actualizaciones de estado, las imágenes y todo el resto a perpetuidad (y usarlas en anuncios específicos).

### **Grandes retos**

Así que vuelvo a lo que deberíamos esperar de los bibliotecarios en el debate sobre la mejora de la sociedad. Hay, claramente, multitud de aspectos que configuran los sueños de una comunidad: económicos, espirituales, recreativos, académicos, etc. ¿A qué aspectos debemos esperar que contribuyan más las bibliotecas? En lugar de intentar hacer una gran lista de las áreas en las que debemos esperar que las bibliotecas realicen una contribución sustancial a la comunidad prefiero hablar sobre los Grandes Desafíos.

Un gran desafío es un problema fundamental con aplicaciones amplias y al que se responde con una amplia gama de enfoques. Es un objetivo aspiracional establecido por una comunidad que busca ayudar a definir y priorizar un campo de estudio sin dictar estrategias y soluciones. Un gran desafío también sirve como una invitación a las instituciones, a los académicos, a la industria y a los gobiernos, en todos los aspectos, para hacer frente al desafío en cuestión. Uno de los mejores ejemplos de este enfoque puede verse en la biología y, más concretamente, en el mapeo del genoma humano.

A partir de 1990, científicos de todo el mundo intentaron cartografiar cada parte del código genético humano, entre 20.000 y 25.000 genes. [87] Los socios de las universidades, el gobierno y las industrias privadas creían que conocer los componentes básicos de la vida podría desbloquear nuevos tratamientos para enfermedades, revelar nuevas verdades sobre la evolución y, en última instancia, ampliar las capacidades de los fabricantes de medicamentos, médicos e investigadores. Durante un período de 13 años se desarrollaron nuevas tecnologías y se desbloquearon nuevos conocimientos sobre cómo funcionan los seres humanos a nivel celular. Después de estas investigaciones los campos de la biología, la medicina, los productos farmacéuticos, la criminología y otros campos de conocimiento nunca serán los mismos.

¿Podemos esperar que nuestras bibliotecas participen en desafíos de igual calibre? ¿Cuáles son los grandes desafíos de la ciencia bibliotecarias y cómo podemos trabajar todos juntos para mejorar la sociedad? Para responder a esa pregunta un grupo de bibliotecarios y científicos de la información se reunieron en Dallas, Texas, en abril de 2011. Lo que se les ocurrió fueron una serie de temas que giraban en torno al concepto central de la infraestructura del conocimiento.

La infraestructura del conocimiento es una valiosa mezcla de personas, tecnología, fuentes y permisos. Al igual que el ADN, la infraestructura del conocimiento es esencial para tu vida diaria y, como el ADN, probablemente no pienses sobre ello a menudo. Hay partes obvias de la infraestructura del conocimiento como tu teléfono móvil. Por supuesto, llamarlos teléfonos móviles es como hablar únicamente de «marcar» el número en un teléfono en estos días. Más del 64% de los adultos en este país tiene un teléfono inteligente [88], un teléfono que pueden usar para navegar por la web y actualizar su redes sociales, por ejemplo, Facebook y Twitter. También hay otras partes de la infraestructura del conocimiento a las que nos estamos acostumbrando, por ejemplo, las redes digitales que ahora ofrecen de todo, desde textos y películas hasta música.

También hay partes de la infraestructura del conocimiento, de las que somos cada vez más conscientes, como las políticas y las leyes que afectan al funcionamiento de la infraestructura. En estos días cuando oyes hablar de piratas, es probable que sean tanto de Somalia como de las urbanizaciones donde los adolescentes se descargan la película de Capitán América en BitTorrent. Hay un gran debate sobre quién es el

propietario de las ideas y del contenido y qué pueden hacer los ciudadanos con eso. Esto concierne a nuestra infraestructura nacional del conocimiento.

Algunos ven que la infraestructura del conocimiento se pone en acción cuando los colegios y universidades (y escuelas secundarias) se conectan en línea para ofrecer educación a distancia. Algunos piensan que la infraestructura del conocimiento es Internet, y algunos incluirían dispositivos telefónicos (que son, cada vez más, Internet). Algunos pueden agregar repositorios de información como bibliotecas y museos a la infraestructura del conocimiento.

Sin embargo aquí, en América del Norte, la infraestructura del conocimiento ha enraizado en nuestras vidas de formas muy diversas. Y me refiero a algo tan sencillo como conducir hasta el trabajo. Existe una alta posibilidad de que el automóvil que conduces esté controlado por una computadora. Hoy en día, muchos coches nuevos usan una computadora para controlar el gas en el motor, se monitorea mediante un conjunto de sensores para que se envíe un mensaje de texto si hay un problema, se monitorean las señales inalámbricas para desbloquear el automóvil y apagan el motor si el automóvil es robado. Probablemente también haya otras computadoras integradas en el automóvil que hacen cosas como hablar con los satélites y determinar dónde se encuentra (GPS) y qué música está escuchando (radio por satélite).

Tu automóvil circula sobre una carretera que puede parecer que se construyó hace 50 años pero esta apariencia es superficial, literalmente. Si conduces por una ciudad importante estás circulando por carreteras inteligentes. Los sensores incrustados en el asfalto pueden detectar cuántos automóviles pasan por una carretera y a qué velocidad. Hacen esto para que las propias calles puedan controlar los semáforos y así evitar los atascos. Estos sensores también se están instalando en caminos rurales remotos de modo que solo si recibimos información de que el camino se congela, requerirá sal, lo que minimiza el coste y el impacto del exceso de sal en el medio ambiente.

Tal vez estés conduciendo por una autopista interestatal de la costa este de los EEUU donde puedes atravesar peajes sin disminuir la velocidad porque un sistema E-ZPass RFID detecta automáticamente tu automóvil y carga el pago directamente en tu cuenta bancaria. Es posible que no pienses en los sistemas inalámbricos de peaje como una infraestructura de «conocimiento» pero, recientemente, dicha tecnología se ha utilizado

como recolector de datos y para proporcionar pruebas en procesos judiciales de divorcio. Los abogados pueden citar a los operadores del peaje para determinar exactamente dónde estuvo y a qué hora estuvo allí el acusado. Y todo esto mientras conduces.

Según una estimación, muy pronto cada milla de carretera generará un gigabyte de datos por día. Se supone que este número se convertirá en un gigabyte por hora. Como hay casi 4 millones de millas de carreteras en los EE. UU. [89] eso supondría 3.4 petabytes de datos por hora, o 28 exabytes por año. ¿Qué es un exabyte? Son 10x10x10x10 megabytes. Cinco exabytes podrían almacenar cada palabra que ha sido hablada por los humanos, cada palabra. Por lo tanto con 28 exabytes de datos generados cada año en las autopistas de EE. UU. habrá una gran cantidad de datos solo por conducir de un lado a otro.

Una vez más, es posible que no pienses en nada de todo esto pero cuando recopilamos todos estos datos de nuestras acciones diarias, las cosas pueden ponerse realmente peliagudas. Charles Duhigg es un reportero de investigación del New York Times y escribió un libro, *El poder de los hábitos: por qué hacemos lo que hacemos en la vida y en los negocios*. Él explica cómo los datos recopilados a través de todas estas redes y fuentes aparentemente invisibles se pueden utilizar para usos inesperados como ayudar a Target, la cadena de tiendas minoristas, a determinar cuándo una persona está embarazada.

El embarazo es un momento de grandes cambios en la vida de una mujer y Target quiere que uno de esos cambios sea comprar más cosas en sus tiendas. Target utiliza toda la información que tiene sobre los clientes (¿Qué cupones les hemos enviado? ¿Utilizaron los cupones? ¿Qué correo electrónico les enviamos?) para orientar mejor sus esfuerzos de marketing. En una entrevista reciente Duhigg explicó cómo Target puede descubrir cuándo una clienta está embarazada:

*«Así que uno de los analistas —y hablé con el tipo que dirigió este programa, que construyó este modelo—, descubrió que las mujeres que comienzan a comprar, de repente, mucha loción sin perfume podrían estar embarazadas. Y luego empezaron a ver qué más compraban esas mujeres. Pudieron realizar estos pequeños experimentos porque tienen un registro de bebés. Por lo tanto, tienen un montón de personas que saben que están embarazadas y que les dijeron cuál es su fecha aproximada de parto.*

*Y si compras loción sin perfume y, de repente, comienzas a comprar cier-*



*tas vitaminas como el zinc o el magnesio, entonces eso significa que probablemente estés embarazada y probablemente estés en tu segundo trimestre. Y si esperas un poco más, y esa misma persona comienza a comprar toallitas, algodón y desinfectante de manos, que nunca antes había comprado, entonces puede usar esta información.*

*Y hay alrededor de 25 productos diferentes para averiguar, dentro de un periodo de dos semanas, cuál es la fecha aproximada de parto de esa mujer. Aunque incluso si esta persona nunca te ha dicho que está embarazada, de hecho tal vez ni siquiera les hayan dicho a sus padres que están embarazadas, Target, al observar sus patrones de compra, puede descubrir no solo si están embarazadas sino también cuál es la fecha probable del parto y eso les da un poder enorme para enviarles cupones en momentos precisos.» [90]*

Si Target puede ser tan preciso, ¿qué más puede hacer usted, su comunidad u otros con tanta información—buena y mala? Ahora, aquí está el truco sobre nuestra infraestructura del conocimiento actual: está rota. Puede que no lo parezca. Después de todo nuestros teléfonos aún funcionan, los semáforos cambian de color y Target gana dinero, pero está rota.

Para empezar, nuestra infraestructura del conocimiento, actualmente, no está coordinada y, a menudo, está en conflicto. Si bien, la infraestructura es y seguirá siendo un mercado donde se combinan componentes públicos y privados, existen pocas políticas para mejorarlo. Además, la infraestructura del conocimiento está muy inclinada en favor de una visión simplista del consumo y de la producción. En esta visión hay entidades que producen contenido (libros, películas, canciones, etc.) y hay consumidores que lo compran o lo adquieren. El problema es que este modelo ya no tiene mucho sentido. Todos somos productores y consumidores. Incluso nuestros coches son productores y consumidores. Somos participantes en una conversación no simplemente clientes en un mercado.

Piensa en YouTube. Es un sitio en el que no solo puedes ver videos de gatos, sino que también puedes agregar tu propio video. Ahora echa un vistazo a la conexión a Internet que utilizas para conectarse a YouTube. Lo más probable es que sea una línea asimétrica, lo que significa que puede descargar información mucho más rápido de lo que puede cargarla. Puedes bajar el video del gato viral en 10 segundos pero puedes tardar 10 minutos en subirlo. ¿Por qué? Porque se supone que consumirás más de lo que que producirás cuando se asigna el ancho de banda.

Esto no es solo cierto en tecnología sino también en todos los aspectos de la infraestructura del conocimiento. Vete a la biblioteca, mira un libro. Fácil, ¿verdad? Ahora vuelve a la biblioteca e intenta que incorporen un libro que tú escribiste. Ves a una universidad y asiste una clase. Ahora ves y pide impartir tú una clase. O peor aún, ves y propón organizar una clase sin maestro y compuesta por un grupo de estudiantes que trabajan en un proyecto.

¿Cuándo es fácil ofrecer información en un sistema del conocimiento? Cuando ese conocimiento puede ser fácilmente monetizado. Ahora volvemos a sitios como Facebook donde no te cobran porque tú eres el producto.

Y, ahora, déjame ser claro: la razón por la que necesitamos una infraestructura más participativa no es por una gran visión utópica de equidad para todos, aunque esto estaría bien. Piensa en ello como un interés propio en el emprendimiento y la innovación.

En la zona rural de Nueva Inglaterra, por ejemplo, había un hombre que amaba las motos de nieve. Toda su vida coleccionó motos de nieve y piezas de motos de nieve. Las amaba tanto que para cuando se jubiló tenía un granero lleno de motos de nieve y piezas viejas. Un día, su nieto universitario, que estaba de vacaciones, vino de visita. Con el permiso de su abuelo, el universitario entró en el establo con una computadora portátil y una cámara. Durante una semana (y con el permiso de su abuelo), el chico hizo inventario en línea de todo el contenido del granero. Durante la noche, este granero se transformó en un centro de distribución de piezas en todo el mundo. Uno de sus principales clientes fue de Siberia, donde había muchas motos de nieve antiguas, pero no suficientes repuestos.

Sin un enfoque más participativo de nuestra infraestructura del conocimiento estos actos inesperados de iniciativa empresarial se vuelven más difíciles. Esto también se aplica a cosas como los jardines vallados de los que hablé anteriormente. Sin un equilibrio entre lo restringido y lo abierto, la infraestructura del conocimiento se rompe.

### **¿Mi biblioteca es lo máximo?**

¿Qué nos dice este Gran Desafío sobre cómo pueden funcionar las bibliotecas dentro de las comunidades para mejorarlas? Para empezar, las bibliotecas han representado históricamente gran parte de esta infraestructura del conocimiento. Si bien hoy desempeñan un papel

mucho más pequeño, siguen siendo vitales. Comenzaremos con el dato de que el 99.3% de las bibliotecas públicas ofrecen acceso público gratuito a Internet y seguiremos con el dato de que el 64.5% de las bibliotecas públicas nos informan de que son el único proveedor gratuito de acceso a Internet en sus comunidades. [91] Además, a medida que el gobierno local, estatal e incluso federal, recurren a Internet como un medio para hacer negocios, se solicita a las bibliotecas de todo tipo que brinden acceso y apoyo al público. Donde una vez hubo una oficina gubernamental local disponible para ayudar con los problemas ahora tienes una biblioteca local con un ordenador y bibliotecarios para ayudar.

Las bibliotecas desempeñan también, de otras maneras, un papel importante en la infraestructura del conocimiento. Por ejemplo, la Oficina de Derechos de Autor de los Estados Unidos de América es una oficina dentro de la Biblioteca del Congreso. Esta oficina no se limita a registrar la propiedad de la autoría de un trabajo; establece una política en cuanto a lo que constituye un uso justo de dichos derechos y cuál es la infracción que se contempla en la ley de derechos de autor. Como dicen en su página web:

*«La Oficina de Derechos de Autor brinda asistencia experta al Congreso en asuntos de propiedad intelectual; asesora al Congreso sobre cambios anticipados en la ley de derechos de autor de los Estados Unidos; analiza y asiste en la redacción de leyes de derechos de autor e informes legislativos; imparte y emprende estudios para el congreso; y ofrece asesoramiento al Congreso sobre el cumplimiento de los acuerdos multilaterales, como el Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas. La Oficina trabaja con el Departamento de Estado de la rama ejecutiva, la Oficina del Representante de Comercio de los Estados Unidos y el Departamento de Comercio para proporcionar experiencia técnica en las negociaciones de acuerdos internacionales de propiedad intelectual; y proporciona asistencia técnica a otros países para desarrollar sus propias leyes de derechos de autor».* [92]

Cuando Google expandió su misión para lograr que todo el conocimiento humano estuviera disponible se presentó ante las puertas de las bibliotecas. Las bibliotecas académicas tienen una gran parte del registro de la investigación científica de los últimos milenios. No se tiene en cuenta el papel que desempeñan las bibliotecas de todo tipo para educar a la pobla-

ción sobre cómo participar, usar y crear conocimiento. De repente todas las justificaciones en defensa de la existencia de las bibliotecas discutidas en el Capítulo 2 adquieren una importancia vital a la luz de que la infraestructura del conocimiento representa una porción enorme y creciente de nuestra economía nacional.

Sí, la idea de la infraestructura del conocimiento es grandiosa. Usted puede preguntarse, ¿puedo realmente esperar que mi bibliotecario local desempeñe un papel ante este desafío? Sí. Los bibliotecarios escolares pueden ser decisivos para lograr el paso de libros de texto estáticos y pesados a formas de aprendizaje más auténticas y para ofrecer un conjunto de recursos de información mucho más diverso (incluidos expertos y otros estudiantes). De hecho eso es exactamente lo que se exige en los nuevos estándares académicos Common Core que están adoptando muchos estados. Se les pide a las escuelas de hoy que pasen de enseñar un conjunto de hechos y fórmulas a una enseñanza basada en la investigación y el proceso. ¿Qué mejor lugar para apoyar a los estudiantes en el aprendizaje a través del proceso que una biblioteca, cuya misión básica es el proceso de encontrar y dar sentido al conocimiento?

Los bibliotecarios universitarios pueden abogar por el acceso abierto al conocimiento académico para aumentar la tasa de descubrimiento y exploración. Los bibliotecarios gubernamentales pueden proporcionar a los ciudadanos un fácil acceso al funcionamiento interno del gobierno y aportar luz a nuestra democracia. Los bibliotecarios corporativos pueden garantizar la gestión adecuada de los activos intelectuales para que las empresas puedan mejorar sus resultados.

### **Comunidades, conflicto y equidad**

Como se puede suponer, llegados a este punto, utilizo la palabra comunidad en un sentido amplio. No restrinjo la palabra para designar un público o una ubicación geográfica concreta. Las comunidades son grupos de personas que se han unido en torno a alguna variable común. Esa variable puede ser el lugar donde viven, la escuela a la que asisten o la institución para la que trabajan. En todos los casos asumo que los miembros de una comunidad son conscientes de esta variable, que son deliberadamente parte de una comunidad. Entonces, si asistes o trabajas en una misma universidad, esa universidad es una comunidad. Si pagas las cuotas como miembro de una organización, ya sea un club o asociación profesional, esto también es una comunidad.

Ten en cuenta que una misma persona no tiene porqué estar limitada a pertenecer a una sola comunidad. Puede ser parte de una comunidad en el trabajo, parte de una donde vive, parte de otra que es una asociación profesional, etc. No todas las comunidades necesitan bibliotecas. Pero en donde sí se necesitan, la biblioteca es parte de esa comunidad, y tú debes esperar que esa biblioteca tenga una voz para mejorar la comunidad.

Las comunidades tienen aspiraciones y sueños. Debes esperar que la biblioteca ayude a delimitar y facilitar esos sueños. Las comunidades también tienen problemas y desafíos y tú debes esperar que la biblioteca no solo ayude a resolver estos problemas sino que también documente la forma en que se va a vertebrar esta ayuda.

También sabemos algunas cosas que las comunidades deben esperar de sus bibliotecas. Las bibliotecas deben ser lugares para la creación y el intercambio de conocimientos, no solo para consumir y sacar libros. Sabemos que la función de una biblioteca debe trascender los límites de las paredes. Las comunidades deben esperar que las bibliotecas brinden servicios a la creciente población-en-movimiento fuera de la biblioteca. Eso significa que los estudiantes deben poder acceder a los servicios de la biblioteca desde su casa. Los empleados deben poder acceder a su biblioteca desde sus teléfonos inteligentes. Los ciudadanos deben poder interactuar con la biblioteca pública en la web, en los centros comunitarios y en el ayuntamiento.

Hay otro atributo necesario de una comunidad: deben compartir recursos limitados. Así que una ciudad debe asumir los costes y pagar las tasas (pagar por la policía, las alcantarillas y la biblioteca). Las universidades deben compartir el espacio. Uno de los recursos primarios compartidos en los entornos escolares es el tiempo. Cuánto tiempo pasarán los estudiantes en matemáticas, idiomas, etc. Las empresas comparten la autoridad y los presupuestos. Este no es siempre un proceso fácil y, a menudo, conduce a conflictos.

Un colega me preguntó una vez si Google y Amazon eran competidores de las bibliotecas públicas. Respondí que no porque los bibliotecarios usan ambas herramientas regularmente. La verdadera competencia para una biblioteca pública es a menudo la oficina de Parques, alcantarillas o caminos. Cómo una comunidad divide sus recursos limitados es parte de lo que define a una comunidad. ¿Se hace a través de represen-

tantes electos (una junta municipal, una junta de facultad)? ¿Se realiza de manera descendente (el director o los socios de una firma de abogados)?

Su biblioteca también necesita tener un método claro y observable para identificar y dirigirse a diferentes grupos dentro de su comunidad. Por ejemplo, en una biblioteca universitaria, ¿de qué servicios dispone la biblioteca para atender a los estudiantes? ¿y para atender a los profesores? ¿y para atender al personal? Incluso si existen los servicios, ¿sirve la biblioteca a los estudiantes de posgrado y a los estudiantes universitarios igualmente bien? La respuesta corta es probablemente no, y eso era de esperar.

«¿Espera?! ¿No se supone que debo decirles que deben servirles a todos bien y debemos esperar eso de una biblioteca universitaria?»

No. Si bien un servicio igualitario para la totalidad de la comunidad puede ser un ideal al que habría que esforzarse por conseguir es prácticamente inalcanzable para una comunidad de más de 5 ó 6 personas. Toma como ejemplo una biblioteca pública. ¿Qué subgrupos hay en esa comunidad? Padres, niños, adultos mayores, profesionales de negocios, adolescentes, funcionarios del gobierno, abogados, médicos... podríamos continuar por mucho, mucho tiempo.

Una biblioteca pública con la que trabajé a lo largo del corredor I95 en Connecticut hizo este ejercicio. Aparte de los padres y las personas mayores identificaron a los conductores que tienen que ir a la ciudad de Nueva York; a patinadores, jardineros, tutores y a los maestros. En un entorno académico podrías dividir la facultad entre docentes e investigadores o entre ciencias físicas frente a humanidades. Casi todas las comunidades pueden subdividirse de forma casi infinita (edad, altura, país de nacimiento, salario, educación).

Nadie puede esperar que su biblioteca sirva a todas estas poblaciones por igual. Sin embargo, debe esperar que su biblioteca los trate de manera equitativa. ¿La diferencia entre igual y equitativo? Lo mismo (igual) versus justo (equitativo). Un servicio igualitario para una comunidad casi siempre significa un servicio ideal para un subgrupo y una utilidad variable para todos los demás segmentos de esa comunidad. Por ejemplo, dejar que alguien en una comunidad tome prestados libros es igualdad. Proporcionar libros en braille a los ciegos es equitativo. Préstamo de libros, igualdad, entrega a domicilio en el hogar por incapacidad del ciudadano, equitativo.

Por ejemplo, coge los términos acceso e internet. La mayoría de las bibliotecas ofrecen acceso igual a Internet dentro de sus paredes físicas. Es igual porque, al igual que las luces y la calefacción, se proporciona sin diferenciación. Sin embargo, las bibliotecas también proporcionan acceso a través de Internet. Es decir, puedes utilizar Internet para acceder a los servicios de la biblioteca en tu hogar o a través de tu teléfono. Aquí el acceso está lejos de ser equitativo. Deja de lado que la mayoría de los sitios web de las bibliotecas ofrecen un servicio pobre a los usuarios móviles en comparación con aquellos con sistemas de escritorio (desde el ordenador). En su lugar, piensa en aquellos que no tienen acceso a Internet, y mucho menos a la biblioteca, desde su casa.

Para algunas comunidades esto puede no ser un problema porque los miembros de la comunidad tienen fácil acceso a la biblioteca física. Sin embargo, en muchos casos el acceso físico a la biblioteca no es tan fácil. En muchos entornos urbanos no hay un transporte adecuado que vaya desde las partes pobres de la ciudad hasta las bibliotecas (y los lugares de empleo). En la universidad o en el entorno empresarial gran parte de la población puede estar de viaje o trabajar sin un tener un sitio fijo. ¿Funciona una biblioteca para proporcionar a esas personas un acceso equitativo?

En la ciudad de Nueva York se estima que hay 730 mil hogares sin acceso a Internet en sus casas [93]. El acceso a Internet es un lujo para todos estos niños. Sin embargo las escuelas vinculan, cada vez más, los libros de texto y los materiales curriculares al acceso en línea. Al mismo tiempo los padres no tienen acceso a servicios gubernamentales u oportunidades de trabajo en línea. Además, llegar a la biblioteca puede ser difícil, o incluso peligroso para algunos. Así que la Biblioteca Pública de Nueva York decidió que el acceso equitativo a Internet a través de sus edificios no era suficiente. La biblioteca comenzó a prestar «hot spot» (conexiones portátiles) de Internet.

Un «hot spot» es un dispositivo pequeño que se conecta a Internet a través de la red de telefonía móvil y después proporciona esa conexión de Internet a través de Wifi. Los residentes de Nueva York ahora pueden pedir prestado el dispositivo y llevarlo a casa durante meses y obtener acceso. Podrían acceder a servicios de biblioteca, sí, pero también a la totalidad de la red. Las bibliotecas rurales buscan iniciar servicios similares. En las zonas rurales de Illinois un grupo de bibliotecas llevó «hot

spots» a los mercados de agricultores y a los partidos de fútbol. Todas estas bibliotecas visualizaron que la biblioteca no podía quedar confinada entre paredes físicas, debían salir de los muros y cubrir las necesidades de la comunidad. Deberías esperar lo mismo.

No hay una única manera de definir el servicio equitativo. En última instancia es una especie de pacto social entre los diferentes segmentos de la comunidad y la biblioteca. Deberías esperar que tu biblioteca y tus bibliotecarios se comprometan al máximo con todos los sectores de la comunidad para determinar lo que esa comunidad considera un servicio equitativo. Es deseable que este compromiso sea transparente y continuo.

El futuro de nuestra economía, de nuestra democracia, de nuestra educación y de nuestra vida cotidiana depende cada vez más de la infraestructura del conocimiento y está cada vez más interrelacionada con ella. Debemos esperar que nuestras bibliotecas nos preparen y equipen para participar en esta infraestructura. Si tu biblioteca piensa que es demasiado pequeña para tener un impacto en este Gran Desafío, ¡espere más! Si tu biblioteca te trata como a un consumidor o limita tu visión solo a los activos que hay bajo su techo, ¡demande más!. Si tu biblioteca dice que trata a toda la comunidad por igual, ¡pida más!. Tu comunidad es demasiado grande para encajar entre las paredes de la biblioteca y es también demasiado importante como para que la biblioteca no sea su defensora en el ancho mundo. Espera más.



## **6. Comunidades: creemos una plataforma**

La personas que muestran un interés, aunque básico, en el funcionamiento de las bibliotecas han oído con seguridad el nombre de Melvil Dewey. Si no has escuchado nunca este nombre entonces probablemente tampoco hayas escuchado nada sobre el Sistema Decimal de Dewey, el diseño para organizar libros que Dewey desarrolló a finales del siglo XIX. El sistema se basó en la convicción de Dewey de que la estandarización y la uniformización en las bibliotecas les ayudarían a crecer y prosperar.

Dewey estaba desarrollando su trabajo a finales de la Revolución Industrial, en pleno auge de la línea de ensamble de Henry Ford. Todos los métodos de las industrias se estaban reconvirtiendo hacia la producción en masa, que se basaba en la búsqueda de procedimientos comunes. Esta inercia también se impregnó en la aparición de los gremios profesionales —como el Colegio de Abogados de Estados Unidos— que establecieron reglas estrictas para que todos los profesionales tuvieran habilidades comunes, una preparación común y una perspectiva común.

Esta tendencia hacia los estándares, la eficiencia y la producción en masa tuvo un efecto profundo en las bibliotecas que también afectó a su manera de ser percibidas. Conceptos como la organización de

los libros, profesionalización de los bibliotecarios, espacios de trabajo tranquilos, montones de catálogos y fichas catalográficas, que ahora pueden ser parte de la nostalgia bibliotecaria, encuentran sus raíces en los tiempos en que surgió la idea de la estandarización industrial. Dentro de este modelo una biblioteca se define por un conjunto limitado de funciones (préstamo de libros, respuestas a preguntas de referencia, catalogación) y características físicas (montones de libros, servicio de referencia en mostrador, salas de lectura). Pero como has leído, deberías esperar mucho más que esto de tu biblioteca.

Makerspaces, formación laboral, puntos compartidos de conexión para móviles, cuentacuentos, talleres de escritura de novela negra: estas palabras no quedan bien en definiciones arregladas y bonitas. Además, depende de ti y tu comunidad definir las funciones de la biblioteca basándoos en las necesidades locales y en vuestra propia definición de lo que vosotros penséis que es la mejora de la sociedad. Necesitamos esperar más que definir una biblioteca como un conjunto de funciones dadas a cada comunidad del planeta.

### **Biblioteca como plataforma**

La biblioteca, en su nueva visión, no se entiende ya ni como un lugar físico ni como una colección material, sino que percibimos en ella una plataforma comunitaria para la creación y para compartir conocimiento. Esto es algo más que un cambio retórico. Esta nueva visión tiene implicaciones reales sobre cómo las bibliotecas se organizan a sí mismas y cómo emplean las tecnologías.

El término plataforma lo tomamos prestado del mundo de las tecnologías de la información. Una plataforma es un conjunto de servicios y sistemas que permiten una variedad de funciones que no están determinadas. Para explicarlo de manera sencilla piensa en el iPhone. No pienses en el iPhone que tú o tu colega podéis llevar hoy, piensa en el primer iPhone.

Algunas personas puede que no lo recuerden, pero cuando el primer iPhone fue lanzado no había tienda de aplicaciones móviles, ni anuncios de «hay una app para esto», ni Angry Birds. El primer iPhone tenía un conjunto de aplicaciones preinstaladas por Apple que no podías ni eliminar ni añadir. Podías leer el correo electrónico, navegar por la web, escuchar música, enviar mensajes, consultar el tiempo, consultar mapas, ver YouTube y consultar las acciones de la bolsa, y esto era

todo. Así es como solíamos definir las bibliotecas—predeterminadas y estandarizadas. Las mismas funciones para cada una de ellas. Ahora piensa en el iPhone o cualquier teléfono inteligente de hoy en día. El teléfono en sí mismo es hardware y un sistema operativo. Pero, más importante aún, es una plataforma que permite que cualquier persona pueda crear aplicaciones.

Apple da la plataforma (utilizar diferentes inputs táctiles, hacer una llamada, comunicarse vía WiFi), pero depende de los desarrolladores de aplicaciones determinar qué puede hacer esa plataforma (jugar a videojuegos, controlar las pulsaciones, editar ficheros de nuestro trabajo en un servidor, etcétera.). En vez de que el teléfono dicte tu experiencia con la plataforma, lo que te facilita es la creación de algo completamente único para ti. Ese es el cambio que deberías esperar de tu biblioteca. Tu biblioteca no debería decirte qué puedes hacer (leer, tomar prestado, buscar), debería proveer a tu comunidad de una caja de herramientas valiosas para construir lo que la comunidad necesite.

Déjeme darle algunos ejemplos.

### **Jardín comunitario**

La plataforma que la biblioteca provee no tiene que estar siempre ligada con la tecnología. En Cicero, Nueva York, la plataforma de la biblioteca está construida desde cero—literalmente. La Biblioteca Pública Septentrional de Onondaga construyó la LibraryFarm [94]. Cuando los miembros de la comunidad expresaron su interés en tener un mayor conocimiento en jardinería y cultivo, los bibliotecarios fueron más allá del simple hecho de comprar libros sobre la materia o de acoger discusiones sobre el cultivo de la tierra: ellos construyeron un jardín.

Los miembros de la comunidad prepararon un terreno de cultivo junto a la biblioteca. Dividieron la tierra en parcelas y la gente podía «tomar prestada» una parcela para la temporada. Esto permitió a la gente con poca experiencia en jardinería, o sin tierra, poder venir y plantar sus propias plantas y, al mismo tiempo, recibir consejos de expertos pertenecientes a la comunidad. Como consecuencia, se impartieron una serie de charlas y muestras, y todas ellas basadas en la experiencia vivida. Una vez producida la cosecha, la parte sobrante se enviaba a algunos almacenes locales de comida. Lo que empezó como un debate sobre jardinería se convirtió en una plataforma expandida para aprender sobre nutrición, para la realización de compras en zonas locales y

para muchas otras lecciones. Los Boy Scouts construyeron estructuras para la jardinería de suelo elevado. Las Girl Scouts construyeron un «Hotel de Insectos» para atraer a los insectos que se necesitaban para el cultivo orgánico y todo ello ayudó a ampliar los conocimientos de la comunidad.

### **Reorganizando la biblioteca de investigación**

Hice una consultoría para una gran biblioteca de investigación que estaba en medio de un proceso de reorganización tras sufrir una crisis administrativa mortal. La decana o decano de la biblioteca había sido despedida, la moral de los trabajadores era inexistente y la rectora o el rector había contratado a alguien nuevo para el puesto de dirección con el fin de devolver la vida a la biblioteca. Esa nueva persona al cargo de la dirección había traído consultores (incluyéndome, evidentemente, a mí), no para elaborar un plan nuevo sino para consagrar el plan que él mismo había creado (y que era muy bueno). Los platos fuertes de dicho plan eran la reorganización del personal de la biblioteca, los informes y las funciones.

La mayoría de las bibliotecas se estructuran en dos grandes secciones: el servicio público, que incluye todo lo referido a dar la cara a la comunidad; y el servicio técnico, que incluye las operaciones bibliotecarias dentro de las oficinas internas. Así que cuando entras y miras por los estantes, o miras un libro, o hablas con un bibliotecario, estás utilizando servicios públicos. La parte que no ve, como la compra de los materiales, su catalogación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria, todas estas actividades caen en el saco de los servicios técnicos. Este modelo de organización bibliotecaria es el que prevalece en la mayoría de las bibliotecas académicas y públicas de este país. Está tan extendido que lo encontrarás en África, Europa y a lo largo de Asia.

¿Por qué este modelo se encuentra en todos los sitios? Bueno, una de las razones es la manera en que formamos a los bibliotecarios y otra, de mayor peso, proviene de la consideración cada vez más obsoleta de la biblioteca como almacén de libros. Los servicios técnicos están donde entran los libros, el servicio público está donde salen. Pero ¿es así como funciona tu comunidad? ¿Corresponde este modelo a una visión más participativa de las comunidades?

Al crear su plan, el nuevo director echó un vistazo a los que sería una de las partes de su público objetivo: los investigadores. Esta audiencia, aunque era principalmente una facultad orientada a la investigación,

también incluía estudiantes de doctorado y de grado, además de los estudiantes de grados avanzados que se centraban en la exploración del conocimiento. El director descubrió que un investigador necesita consumir una gran cantidad de información en el inicio de una investigación. El investigador necesita material de apoyo, ejemplos de estudios previos y acceso a nuevos conceptos y teorías. En esta etapa, la división entre servicio público y servicio técnicos aún tiene sentido. Pero, según progresa el investigador, esta división empieza a dejar de funcionar.

Por ejemplo, imaginemos que un investigador recibe una financiación externa. Este investigador va a necesitar justificar, para recibir la ayuda, cómo reúne datos, cómo va a almacenarlos durante un largo periodo de tiempo, cómo van a difundirlos (no solamente los artículos publicados, sino los propios datos reunidos) y cómo va a proteger toda la información privada facilitada por las personas involucradas en este estudio. Las bibliotecas de hoy en día tienen sistemas para ofrecer esta cobertura. Normalmente tales operaciones se realizan en las oficinas internas: el servicio técnico. Las oficinas internas son, además, donde las bibliotecas crean sitios web alrededor de proyectos, o guardan artículos y presentaciones de conferencias basadas en estudios. Dado que el investigador solamente interactúa con el servicio público, encontrará alguna dificultad para conseguir el servicio técnico que necesita. La división anticuada de lo que con la que se encuentra la comunidad ha dejado de ser útil. Hoy en día el investigador es a la vez consumidor y productor de información.

Esta distinción entre servicio de cara a la comunidad y oficinas internas también se vuelve difusa cuando se miran las funciones docentes de una universidad. La facultad puede estar consumiendo información en forma de artículos y materiales diversos para llevarlo a las clases. Sin embargo, también puede estar creando sus propias colecciones y materiales únicos. ¿Cómo entrarían en la biblioteca estos ítems producidos por los miembros de la comunidad universitaria? Actualmente, no entran, y toda esta información la guarda, o no, cada miembro de la facultad en su disco duro y puede que lo deje, o no, en la universidad cuando se jubile o cambie de trabajo.

Así que volvamos a la biblioteca de investigación que me había contratado como consultor. La biblioteca desechó el modelo de servicio técnico y servicio público. En vez de esto organizó los servicios por investigación y docencia. Si un investigador entraba se encontraba con un bibliotecario de investigación asignado. Juntos analizaban el proyecto y el

bibliotecario asignado organizaba los servicios de la biblioteca alrededor del proyecto del miembro de la facultad. Este no necesitaba saber, ni tenía que importarle, que habían sido los servicios técnicos los que habían construido un sitio web para el proyecto. Tampoco necesitaba saber que fue el departamento de referencia el que hizo una búsqueda bibliográfica sobre su tema o que el departamento de Tecnologías de la Información fue el que, de hecho, supervisó el almacenamiento de los datos de investigación de manera segura.

De la misma manera, los docentes se reunirían con sus bibliotecarios de docencia asignados para analizar los servicios instructivos que la biblioteca podría ofrecerles, los materiales para las clases que podría reservar e incluso las copias de libros de texto que podría pedir para que fueran añadidos a la colección de la biblioteca.

La biblioteca en este caso se convirtió en una plataforma humana para acelerar las metas estratégicas de la universidad: investigar mejor y formar mejor. En este ejemplo, sin embargo, se esperaba que la gente viniese a la biblioteca. ¿Y si la biblioteca se incrustara a sí misma en la comunidad?

### **eScience**

En 2001, Ellen Roche, una técnica de laboratorio de 24 años, entró en una prueba clínica del Centro de Asma y Alergia de la Universidad Johns Hopkins. La prueba experimental servía para investigar cómo respondían los pulmones a los irritantes químicos. Los investigadores hicieron que Roche inhalara hexamethonium. Roche fue la tercera voluntaria en hacerlo en el estudio. La primera persona voluntaria había desarrollado una tos ligera que duró una semana. La segunda no había mostrado ninguna reacción adversa. Roche desarrolló una tos ligera que empeoraba cada vez más. Cinco días después de inhalar el químico Roche fue ingresada en cuidados intensivos. Menos de un mes después Roche falleció. [95]

Lo que hace esta historia aún más trágica es que el fallecimiento de Roche podría haberse evitado. Como parte del experimento clínico financiado, el investigador tenía que hacer una búsqueda de bibliografía especializada. Buscó en una base de datos que indexaba estudios desde 1960 hasta la actualidad. No encontró nada sobre el hexamethonium. Sin embargo, si el investigador no hubiera limitado su búsqueda a la versión accesible por Internet de la base de datos, hubiese encontrado estudios de los años cincuenta que relacionaban el hexamethonium con problemas

graves de pulmón. A raíz de la muerte de Roche, en la Universidad Johns Hopkins, todos los estudios farmacológicos deben incluir obligatoriamente una consulta con un bibliotecario y un farmacólogo.

Esta historia es realmente trágica. Sin embargo, temo que la muerte por falta de información es inevitable. Recordarás la discusión sobre la quiebra de la infraestructura del conocimiento. Pues bien el conocimiento crece en tamaño y complejidad. Los científicos de hoy en día tienen que lidiar con un cuerpo enorme y creciente de evidencias en bases de datos, al mismo tiempo se enfrentan a un crecimiento enorme de los datos disponibles para estudiarlos y hay, cada vez más, problemas complejos que requieren una mayor colaboración entre investigadores, que muchas veces están en otras instituciones o en otros campos o plataformas completamente nuevas para la investigación científica. Piensa en, por ejemplo, la investigación sobre las partículas elementales en el Gran Colisionador de Hadrones en Europa.

El Gran Colisionador de Hadrones es un circuito cerrado de complejos dispositivos electrónicos y poderosos imanes de casi 27 kilómetros de largo enterradas bajo los campos de Suiza y Francia. Tiene la capacidad de acelerar partículas cerca de la velocidad de la luz con el objetivo preciso de colisionarlas entre sí. En la colisión, las partículas se rompen y liberan partículas elementales como los cuarks y, con suerte, la así llamada partícula de Dios, el bosón de Higgs, que da masa al universo.

El Colisionador costó aproximadamente 9.000 millones de dólares y su construcción tardó más de una década en llevarse a cabo. No hace falta decir que no es posible construir uno de estos artefactos para cada grupo de científicos o universidades que investigan física. Los científicos de toda la Tierra colaboran virtualmente o en persona para trabajar con el Colisionador. Para hacerte una idea de la complejidad de que supone dar soporte a una investigación científica de esta magnitud, en un artículo publicado sobre un experimento realizado en el Colisionador se contabiliza la participación de 3.046 autores. [96]

Esta enorme cantidad de datos y las colaboraciones a gran escala no se limitan únicamente al ámbito de la física. Los académicos especializados en humanidades también pueden, como parte de su trabajo, realizar búsquedas a través de cientos de miles de textos digitales. Por ejemplo, los científicos sociales analizan miles de millones de páginas web hechas en medios sociales, y sus correspondientes actualizaciones, para estudiar cómo nos comportamos en línea. Las compañías farmacéuticas pueden

generar ahora millones de posibles combinaciones químicas para luchar contra las enfermedades—cada posibilidad requiere ser explorada para garantizar que un nuevo fármaco pueda ayudarte y no matarte.

Para ayudar a acelerar el desarrollo de la ciencia y evitar las potenciales consecuencias desastrosas de la sobrecarga de información, los laboratorios han decidido contratar un cuerpo especial de bibliotecarios. Estos bibliotecarios trabajan directamente con investigadores junto a los cuales organizan montañas de datos. Los bibliotecarios también facilitan la colaboración virtual entre equipos de científicos de todo el mundo y desarrollan herramientas para investigar un montón de cuestiones nuevas. Están aprendiendo a especializar sus métodos de asesoramiento en las labores científicas. Para facilitar el acceso a las montañas de datos, generadas por los laboratorios, emplean las más completas bases de datos y los buscadores web más recientes. También utilizan programas para el trabajo en equipo y herramientas virtuales para realizar conferencias vía web para difundir rápidamente entre los equipos las mejores ideas. Dan a los investigadores formación en el uso de las últimas herramientas colaborativas y en los métodos para buscar oportunidades de financiación. Construyen un ambiente seguro comprobando que los datos están contrastados. Los bibliotecarios incentivan la motivación de los investigadores ayudándolos a difundir sus trabajos por todo el mundo científico.

Aunque no podemos esperar que cada bibliotecario trabaje con cada uno de los 3.046 científicos u ordene los millones de puntos de acceso a la información, sí que podemos esperar que los bibliotecarios se dirijan a la comunidad. La comunidad vive dentro y fuera de la biblioteca y los bibliotecarios deberían hacer lo mismo. Desde el bibliotecario que trabaja solo en un pueblo pequeño hasta el bibliotecario especializado en medicina que trabaja en un hospital, deberíamos esperar que los bibliotecarios pasasen parte de su tiempo fuera de la biblioteca en busca de la comunidad en sus diversas actividades. Los bibliotecarios deberían sentarse con los científicos de la facultad, sentarse en las Cámaras de Comercio y estar en los diferentes lugares de trabajo y no esperar a que la comunidad vaya a la biblioteca.

Por supuesto, hay veces que sí tiene sentido esperar que la comunidad vaya a la biblioteca. Acabamos de hablar de los bibliotecarios incrustados en la comunidad, ahora veremos qué pasaría si incrustáramos la comunidad en la biblioteca.



## **Bibliotecas públicas incubadoras**

Mencioné antes que gran parte de las bibliotecas del mundo están organizadas de una sola forma (servicios públicos y técnicos). Ocorre también que están físicamente dispuestas de la misma manera. Ésta no es una coincidencia a celebrar. Las bibliotecas llevan desde aproximadamente el siglo anterior persiguiendo la estandarización. Estos estándares están arraigados en las políticas e incluso en la legislación. En Dallas, todas las sucursales bibliotecarias fueron construidas o renovadas siguiendo un plan maestro.

El plan maestro de Dallas dictó la cantidad de metros cuadrados, la cantidad y localización de las estanterías, la ubicación de la mesa de información, y así con otros muchos detalles. Esto nos lleva a que tengamos con las bibliotecas un tipo de familiaridad parecida a la que tenemos con los McDonald's. Vayas donde vayas sabes qué vas a encontrar. Aunque incluso McDonald's se dio cuenta de que en cada lugar donde se establecía tenía que reflejar la cultura local para crear una mayor asimilación con el lugar.

Corinne Hill, entonces directora del sistema bibliotecario de Dallas, se dio también cuenta de esto y buscó reformar el plan maestro. Por ejemplo, en los vecindarios con una comunidad grande de artistas, ayudó a diseñar bibliotecas con espacios donde exponer las pinturas, como si fuesen una galería. También trabajó con desarrolladores locales para ofrecer bibliotecas que reflejaran las características y las sensibilidades de la comunidad. Cuando se le preguntaba sobre qué tenían en común estos edificios ella decía que lo que hizo fue poner espacios colaborativos en el centro y libros alrededor, como si esta disposición fuera arte en sí misma. Puede que consideres esta decisión una reutilización de los libros como mera decoración pero el arte de la disposición de los libros no consiste en esto. A través de toda la historia el arte ha buscado inspirar, educar, provocar y recordar. Los libros no estaban allí para decorar, estaban para impulsar el trabajo real de la biblioteca, accesibles para facilitar la colaboración.

Cuando, más tarde, Hill se fue a dirigir la Biblioteca Pública de Chattanooga, en Tennessee, fue un paso más allá en el diseño de la biblioteca central. La cuarta planta del edificio estaba llena de muebles y objetos viejos y olvidados desde hacía mucho tiempo. Corinne y su equipo sabían que la comunidad necesitaba más, así que limpiaron la quinta planta y construyeron *«un laboratorio público y una instalación familiar centrados en el acceso a la información, el diseño, la tecnología y las artes aplicadas. El espacio de más de 1.100 metros cuadrados alberga equipos, asistencia técnica,*

*programas, eventos y reuniones que funcionan dentro de este ámbito. Mientras que los espacios de las bibliotecas tradicionales permiten el consumo del conocimiento ofreciendo acceso a los distintos medios. La quinta planta es única porque facilita la producción conjunta, la conexión entre intereses comunes y compartir el conocimiento mediante el acceso a herramientas para la autoformación». [97]*

La cuarta planta ha albergado desde conferencias internacionales de tecnología hasta experimentos con globos meteorológicos y además provee acceso a Internet con potencia de gigabits, equipo de realidad virtual, herramientas eléctricas y todas las maneras posibles que podamos imaginar para explorar, inventar y aprender.

Este modelo no es exclusivo de Chattanooga. La Biblioteca de Distrito de Ann Arbor tiene bibliotecarios de producción entre sus trabajadores. Éstos trabajan directamente con la comunidad para producir nuevas herramientas y proyectos. ¿Alguien llega con una idea para un nuevo sitio web? Los bibliotecarios de producción pueden ayudarle a hacerla. ¿Un proyecto de vídeo? El bibliotecario de producción le orientará. La biblioteca es un sitio para que la comunidad desarrolle sus necesidades de creación.

Eli Neiburger, un director adjunto de la Biblioteca de Ann Arbor que supervisa a los bibliotecarios de producción, me contó una gran idea. Un miembro de la comunidad vino a la biblioteca y preguntó si los libros de su casa podrían ser añadidos al catálogo de la biblioteca para que la gente pudiera llevárselos prestados. Esta persona estaba dispuesta a llevar sus libros si eran solicitados por la comunidad y pensó que así otra gente utilizaría su material. Visto desde el punto de vista del pensamiento actual de los bibliotecarios esta es una idea extraña. Después de todo, los libros de los miembros de la comunidad no pertenecen a la biblioteca. Pero esta idea toma todo su sentido cuando piensas en la biblioteca como una plataforma, como una herramienta perteneciente a «la comunidad» en vez de biblioteca de una herramienta creada «para la comunidad». De hecho, muchas bibliotecas de Estados Unidos se formaron gracias a la aportación de colecciones personales.

Pero ¿por qué detenerse en solo algunos aspectos de la comunidad? ¿Por qué no utilizar la biblioteca como un sitio donde compartir todas las necesidades de la comunidad? Las bibliotecas de todo mundo están empezando a prestar «gente». Puedes recoger bibliotecarios de producción en Ann Arbor o un bibliotecario especializado en impresión 3D en Fa-

vetteville y llevártelo prestado y en algunas bibliotecas se están prestando incluso bomberos, abogados y contables. Los expertos de la comunidad quieren hacer voluntariado en su tiempo libre y la biblioteca puede ayudar a maximizar sus esfuerzos. En Europa hay «bibliotecas de prejuicios» donde los miembros de la comunidad pueden recoger un prejuicio. ¿Nunca hablaste con un musulmán? ¿Un gay o una lesbiana? ¿Una persona latina? ¿Un votante del Partido Republicano? Ahora puedes. Esto funciona porque la biblioteca provee un espacio cívico y seguro para mantener estas conversaciones.

### **La comunidad como colección**

Los ejemplos anteriores demuestran cómo una plataforma bibliotecaria puede ser moldeada para satisfacer las necesidades de una comunidad. Sin embargo, es necesario que haya otra parte muy importante involucrada en el proceso para que se produzca el cambio de estatus de la biblioteca tradicional hacia su concepción como plataforma: la gente involucrada. En su informe del 2014 «Rising To The Challenge: Re-Envisioning Public Libraries»[98], el Instituto Aspen identificó tres recursos clave que tienen las bibliotecas: gente, lugares y plataformas. Aunque el informe de Aspen habla de estos recursos refiriéndose a las bibliotecas públicas éstos sirven igual para todo tipo de bibliotecas. Ya hemos tratado el concepto de plataforma; permíteme ahora hablar sobre la gente y cómo debería cambiar radicalmente el concepto de gente como recurso de una biblioteca.

Durante demasiado tiempo los bibliotecarios y las comunidades a las que sirven han estado centrados en las colecciones. Piensa en una biblioteca y probablemente pienses en estanterías bien ordenadas o en terminales que brillan y que te dan acceso a bases de datos y artículos. Esto era la colección. Los materiales y los recursos. Sin embargo, la verdadera colección de cualquier biblioteca no son estas herramientas, la verdadera colección de una biblioteca es la comunidad en sí misma. Las bibliotecas de hoy en día están convirtiéndose en centros de citas sociales e intelectuales. Las bibliotecas en vez de enlazar tus necesidades a un mero recurso, están enlazándolas a los expertos, vecinos, colegas y compañeros de aprendizaje que te pueden ayudar a satisfacer estas necesidades. Una vez más, este cambio va más allá de la retórica y puede que unos ejemplos lo expliquen mejor.

La mayoría de las bibliotecas tienen algún mecanismo que facilita que el voluntariado de las comunidades participe. Las bibliotecas públicas tienen miembros de la comunidad que quieren ayudar. Las bibliotecas escolares tienen estudiantes e incluso padres que ayudan. En muchos de estos casos los voluntarios ayudan a hacer las tareas de la biblioteca. Ponen libros en estantes, vacían las cajas de devoluciones, prestan libros, etcétera.

Este fue también el caso en la Escuela Media de Pine Grove. Los estudiantes preguntaron a la bibliotecaria, Sue Kowalski, si podían ayudarla. Al principio, ella los mandó a colocar libros en las estanterías y a poner en orden los muebles. Sin embargo organizar a los voluntarios se convirtió en un trabajo tan complejo como el trabajo que los propios voluntarios iban a realizar. Entonces se dio cuenta de que lo estaba haciendo al revés:

*Estaba emocionada por tener tantos estudiantes que querían «ayudar» en la escuela durante su tiempo no académico. Entusiasmada, encontré y creé trabajos para mantenerlos ocupados. Aquello empezó a crecer como un incendio descontrolado. Corrió la voz de que yo adoraba tener «pequeños ayudantes» y pronto me enviaron muchos más por diferentes razones. Empecé a darme cuenta de que gestionar estos voluntarios se estaba convirtiendo en un trabajo a tiempo completo para mí y no estaba dándome cuenta de que los trabajos no estarían hechos si yo no estaba involucrada. El impacto de las tareas era pequeño (poner rectas las sillas, quitar el polvo, poner rectos los libros, sacar punta a los lápices). Inicialmente, pensé en enviar un gran mensaje que pusiera «Gracias, pero no, gracias», por suerte tuve una revelación muy sabia y me di cuenta de que aunque la energía era positiva y no tenía precio la implementación de los ayudantes necesitaba una aproximación revisada. [99]*

¿Cuál era esa aproximación revisada? Pues dejar que los voluntarios se organizaran por sí mismos y que utilizaran su propia experiencia en vez de convertirlos en «pequeños bibliotecarios». Decidió llamar al grupo iTeams y en vez de tenerlos colocando libros se pusieron a seleccionarlos para crear muestras temáticas (después de todo, ellos conocían mejor los libros que ella). En vez de tenerlos organizando sillas les mandó enseñar el uso de diferentes programas informáticos a otros estudiantes y, a partir de cierto momento, incluso a los profesores. Una vez más, los estudiantes eran más gráciles en estas herramientas. Hoy en día su iTeam selecciona libros, da cursos de tecnología y ayuda en proyectos dirigidos por profesores de la misma manera que los estudiantes de grado ayudan a los miembros de la facultad en la universidad. Su

revelación, y lo que tú también deberías esperar de tu biblioteca, es que la comunidad es la verdadera colección de la biblioteca. Son los miembros de la comunidad los que tienen diversas experiencias y habilidades que mediante la biblioteca pueden compartir con otros miembros de la comunidad.

En Fayetteville, Nueva York, se dieron cuenta de lo mismo. Ahora con cada libro, o Kindle, prestado, o programa asistido, los miembros de la comunidad reciben una encuesta con estas tres preguntas:

- 1.¿Qué es lo que te gusta?
- 2.¿En qué eres apasionado?
- 3.¿Estás dispuesto a enseñarlo o compartirlo con la comunidad?

De esta manera los bibliotecarios logran conectar con estos miembros de la comunidad y les ayudan en la construcción de nuevos programas. ¿Cómo cuál? Pues por ejemplo, un profesor de primaria creó kits de pre-alfabetización para padres (y abuelos). En el kit hay un libro de cartón, un plan de lecciones y normalmente un juguete para ayudar a los niños a asociar conceptos y acciones con palabras. Un científico hizo kits con osciloscopios y telescopios. En el Fab Lab hay máquinas de coser programables. Los bibliotecarios no tienen idea de cómo usarlas pero las personas que saben coser en la comunidad vienen regularmente, no solo para usar las máquinas, sino también para enseñar a otros miembros de la comunidad a utilizarlas.

En la British Library sustituyeron su Habitación de Lectura de Negocios por una incubadora para ayudar a empezar negocios [100]. Sí, tú puedes buscar en bases de datos y prestar libros, pero también puedes consultar con mentores, contables y expertos en pequeños negocios. La planta de la biblioteca es un sitio para trabajar, conocer gente y aprender. Donde una vez la biblioteca fue un sitio para que los bibliotecarios hicieran su trabajo y ofrecieran sus servicios ahora encontramos un sitio donde la comunidad puede ir y compartir.

Todo esto recuerda al papel clave de aprender en la misión de las bibliotecas. Los bibliotecarios no son profesores y los miembros de la comunidad no son pupilos. Los miembros de la comunidad y los bibliotecarios están constantemente aprendiendo. Todos en la comunidad tienen algo que compartir y aportar, ¿cómo puede la biblioteca liberar ese potencial? Seguro que nuestras bibliotecas están llenas de escritos de grandes

artistas y académicos. Pero nuestras comunidades también están llenas de gran experiencia y conocimiento. La comunidad ayuda a traer las ideas del pasado al presente. La colección de tu biblioteca pública no son los libros en el edificio, sino los ingenieros, escritores, abogados y soñadores de tu vecindario. La colección de tu biblioteca académica incluye los miembros de la facultad que amplían los límites de la ciencia, los estudiantes con pasiones hacia la música, un montón de académicos e investigadores que buscan descubrir los misterios del universo y la condición humana.

¿Qué te apasiona? No deberías esperar que tu biblioteca conteste simplemente a tus preguntas, sino que deberías esperar que se cuente contigo en ese esfuerzo por responderlas y que este impulso autoformativo te una con otros que comparten tu entusiasmo.

### **Bibliotecas como lugares**

El tercer recurso que el informe de Aspen identificó eran los «lugares». En muchas bibliotecas esto se refería a un espacio físico. Sin embargo, la mayoría de las bibliotecas también tienen un espacio, o presencia, en Internet. Los lugares son muy importantes porque son la verdadera manifestación del aprendizaje. Aunque este concepto fue tratado en la explicación del tercer espacio en el Capítulo 2 vale la pena detallarlo aquí.

He hablado antes sobre bibliotecas como instituciones inspiradoras. Las comunidades, tanto grandes como pequeñas, construyen bibliotecas tanto para que sean monumentos como para que sean espacios funcionales. Los arquitectos utilizan las bibliotecas como muestras en su portafolio, ricas en mármol y madera de caoba. Esto es apropiado. La comunidad debe ver las bibliotecas físicas como representantes de sus ideales más altos.

En el pasado, sin embargo, esto ha sido, francamente, molesto. Las bibliotecas pueden ser inspiradoras pero aun así necesitan ser funcionales. ¿Qué hay de todas esas bibliotecas que Carnegie construyó hace un siglo? Muchas han sido abandonadas o reutilizadas porque son demasiado pequeñas o inflexibles con colecciones demasiado grandes para el espacio que tienen y con redes inalámbricas y nuevos servicios para las que no fueron construidas. Hay muchos bibliotecarios que se quejan cuando un arquitecto es contratado porque demasiados arquitectos ven la biblioteca como un ejercicio con el que lucirse ante la comunidad y donde ésta pueda posar y no un lugar donde tanto la comunidad como los bibliotecarios van a trabajar.

Sin embargo esto está cambiando. ¿Por qué? La respuesta corta es

que existe una nueva aproximación (detallada en este libro) y la Ley de Moore. El cofundador de Intel Gordon E. Moore dijo que o el número de transistores en un chip de ordenador se dobla cada dos años o el coste de poner el mismo número de transistores en el chip se reduce a la mitad. La Ley de Moore, como ha sido llamada su teoría, se ha cumplido durante más de 40 años, ha sido utilizada más ampliamente para hablar de cómo la tecnología dobla su capacidad o se reduce a la mitad su precio cada dos años. Esto puede resultar impactante pero la progresión se ha mantenido según consta en el estudio año tras año.

Un ordenador del año 1982 pesa cien veces más, es quinientas veces más voluminoso, cuesta diez veces más, aproximadamente, y es cien veces más lento que el teléfono inteligente corriente que hoy en día está en tu bolsillo. [101]

¿Cómo este concepto—de tecnología digital que acelera y miniaturiza las cosas—afecta al funcionamiento de una biblioteca? ¿El edificio se vuelve más pequeño? Por supuesto que no, pero las bibliotecas del pasado eran una infraestructura en la cual los bibliotecarios hacían sus trabajos. Hoy en día, esa infraestructura se está volviendo cada vez más y más pequeña. Las enciclopedias que solían ocupar mucho espacio en los estantes ahora pueden ser consultadas desde un ordenador. Los catálogos de fichas que ocupaban espacio en las plantas de los edificios ahora han desaparecido y los catálogos son consultados en ese mismo ordenador. Incluso la microficha, ahora, está escaneada y se encuentra en el ordenador.

La miniaturización mediante la tecnología ha tenido grandes efectos. El primer efecto recae sobre el diseño de la biblioteca física. Los montones de recursos físicos pueden estar ahora comprimidos y ocupan un espacio más pequeño. Esto permite que sistemas robotizados los recuperen, como pasa en la Biblioteca Joe y Rika Mansueto en la Universidad de Chicago. [102] Los libros y los ítems físicos están almacenados bajo tierra en estanterías de 15 metros de altura y son recuperados en una cúpula de vidrio cerrada que hay encima del suelo y donde la comunidad universitaria puede quedar y estudiar. Los nuevos materiales de construcción permiten que la luz inunde las bibliotecas y las convierta en espacios innovadores y acogedores.

El segundo efecto afecta directamente a los bibliotecarios. Ahora los bibliotecarios pueden irse del edificio y aún así seguir facilitando el conocimiento. La mayoría de las herramientas que necesitan están dis-

ponibles en tabletas y teléfonos inteligentes. Las bibliotecas pueden contratar trabajadores de todo el mundo para ayudar en la digitalización, la construcción de herramientas web y en proveer de un servicio 24 horas de respuesta a preguntas. Todo esto es debido a que la velocidad de las redes digitales hace que el teletrabajo sea una realidad.

Todo esto puede que te lleve a preguntarte, como muchas comunidades han hecho, si aún necesitamos, en lo más mínimo, la biblioteca física. La respuesta dependerá de la comunidad ya que los bibliotecarios necesitan cada vez menos espacio para hacer su trabajo y al mismo tiempo la comunidad necesita más y más espacio para interactuar y crear.

¿Recuerdas las sucursales de la Biblioteca Pública de Dallas? Una de éstas se iba a presentar dentro de un proyecto de remodelación del vecindario. Cuando el desarrollador del proyecto fue interrogado por el motivo de dicha remodelación, sin dar ninguna indicación, habló del concepto de tercer espacio. Dijo que podía construir espacios para vivir y que podría mezclarlos con lugares para trabajar y comprar, pero que al mismo tiempo necesitaba un espacio para que la comunidad se juntara y desarrollara una identidad. Para él este espacio era la biblioteca.

Este concepto no solamente es aplicable en bibliotecas públicas. Las universidades experimentan la necesidad de encontrar un espacio entre la clase y el dormitorio. Los centros estudiantiles están muy bien pero los estudiantes a menudo utilizan la biblioteca como un lugar donde poder ser productivos y donde desarrollar sus habilidades sociales, porque, sí, el aprendizaje es una actividad social. Muchos bibliotecarios con resultados exitosos y que trabajan en escuelas pueden decirnos cómo la biblioteca se convierte en un refugio para los estudiantes inadaptados o para los estudiantes que buscan un sitio donde establecer vínculos con otros estudiantes fuera del grupo de los deportistas. Las bibliotecas de las corporaciones son sitios interesantes donde se suelen mezclar trabajadores de la empresa con gente de otros ámbitos y disciplinas, que han ido allí para utilizar recursos y en busca de experiencia. Las bibliotecas gubernamentales, como la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, crean programas de compañerismo para animar a los académicos de todo el mundo a que vengan e interactúen con los trabajadores del gobierno y los legisladores.

El concepto de la biblioteca como un espacio de la comunidad no es realmente tan inusual. Ya he hablado de la antigua Biblioteca de Alejandría que fue construida con columnatas y salas para maximizar la interacción y discusión entre los académicos. La tecnología y una renovada



atención en la comunidad nos están permitiendo recuperar las bibliotecas para las comunidades. Deberías esperar que tu biblioteca sea un espacio para la comunidad—un sitio para el intercambio de ideas y la creación de conceptos totalmente nuevos.

Esto, sin embargo, vuelve a apelar a tu responsabilidad. Un edificio por sí solo no puede hacer nada. Simplemente construir una infraestructura—no importa lo lujosa o representativa que sea de la estética de la comunidad— no es suficiente. Llenar un edificio bonito de libros no lo convierte en una biblioteca. Se necesita de un compromiso con la comunidad y de un grupo de facilitadores dedicados a transformar lo físico en conocimiento y comunidad. Por suerte estos facilitadores existen: se llaman bibliotecarios.



## **7. Bibliotecarios: espera la excelencia**

Aunque no lo hayas notado, a lo largo de todo este libro he estado inmerso en una mentira semántica. He hablado sobre lo que las bibliotecas hacen o no hacen, sobre lo que deberían o no deberían hacer. La verdad es que las bibliotecas no pueden hacer gran cosa -son edificios o habitaciones. Lo mejor que se puede decir es que las bibliotecas te protegen de la lluvia y ejercen gravedad. Incluso el amplio concepto de biblioteca como una organización abstracta es una arrogancia. El trabajo e impacto de las bibliotecas es el resultado de la gente que trabaja en ellas. Estas personas incluyen tanto a semiprofesionales, voluntarios y miembros de la junta directiva como a conserjes y guardias de seguridad. No obstante, este trabajo e impacto son consecuencia directa de los bibliotecarios.

Existen básicamente tres maneras de convertirse en bibliotecario: se te contrata como tal, se te forma como tal, o te haces bibliotecario por vocación. La primera es la forma más fácil y, a menudo, menos efectiva. La segunda es la norma a menudo exigida por la ley y, probablemente, la forma más efectiva. La última es rara pero puede ser increíblemente poderosa. Tratemos esto y hablemos sobre los posibles aspectos positivos y negativos de cada una de estas formas, además de un poco, también, sobre lo que podemos esperar de ellas.

## **Bibliotecario por contrato**

En el área rural de Vermont, muy pocas personas consiguen un título de postgrado para ser bibliotecario. La cantidad de dinero que pagarían por la matrícula nunca sería igualada por los ingresos que obtendrían, incluso como director de una biblioteca. En muchas comunidades rurales del sudoeste, un buen número de directores de bibliotecas trabajan a tiempo parcial. Hay muchas personas que trabajan como bibliotecarios que no tienen capacitación formal en el campo de la biblioteconomía.

Esto no está restringido sólo a las bibliotecas públicas rurales. Los bibliotecarios del Congreso han incluido historiadores, académicos, autores e incluso un periodista. De hecho, durante siglos, los jefes de las bibliotecas de facultades y universidades fueron profesores y especialistas en humanidades.

Existen algunas ventajas al contratar bibliotecarios no profesionales. Aportan nuevas perspectivas. Tienden a ser más baratos en términos de salarios. Pueden tener más vínculos con la comunidad que alguien contratado desde afuera de ésta.

Sin embargo hay algunas desventajas importantes en la contratación de profesionales no bibliotecarios. A menudo carecen de habilidades específicas en la mediación del conocimiento. Estas habilidades pueden ser tan básicas como organizar recursos bibliotecarios o tan complejas como estudiar y organizar con visión amplia el rol de las bibliotecas en la comunidad y en la gran infraestructura del conocimiento. Muchos bibliotecarios contratados vienen con una visión de la biblioteconomía centrada en el propio edificio y en el libro.

La clave para tener éxito como bibliotecario contratado es la dedicación e invertir continuamente en aprendizaje y capacitación. Estados como Illinois [103] y Maine [104] tienen Bibliotecas Estatales activas que realizan, como parte de su misión, la formación de bibliotecarios. Estas Bibliotecas Estatales ofrecen talleres, capacitación en línea e incluso visitas in situ para ayudar a formar a todos los bibliotecarios y que hagan bien su trabajo. Debes esperar que el personal de tu biblioteca, independientemente de sus antecedentes, participe en el desarrollo de nuevas habilidades y en procesos de capacitación continua. Esto significa que también debes esperar apoyar los gastos de viaje y el tiempo de ausencia destinados a la capacitación.

## **Bibliotecario mediante estudios formales**

El estándar para preparar bibliotecarios es un máster en bibliotecas y ciencias de la información. En los Estados Unidos y Canadá, estos programas están acreditados por la Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos (American Library Association), y en el momento de redactar este informe hay unos 60 programas de este tipo en América del Norte. (Revelación completa: trabajo en uno de ellos). Probablemente, la pregunta que más a menudo reciben los estudiantes que asisten a un programa de postgrado en biblioteconomía es: «¿Necesitas un título de máster para dedicarte a eso?»

Espero que esta vez no seas tú quien se plantee esta pregunta después de leer hasta este punto pero entiendo por qué la gente la hace. Después de todo gran parte del trabajo de un bibliotecario es facilitar ciertas cosas a las personas y, por lo tanto, tienden a ocultar a las comunidades el funcionamiento interno de la biblioteca. Profundizaremos mucho más en lo que deberíamos esperar de los bibliotecarios más adelante en este capítulo. Mientras tanto, permíteme hablar sobre las habilidades que los bibliotecarios obtienen de una educación de postgrado.

Según la American Library Association, los bibliotecarios titulados deben ser expertos en un plan de estudios que:

*Se ocupa de la información y el conocimiento registrables, y de los servicios y tecnologías para facilitar su gestión y uso. El plan de estudios de biblioteconomía e información abarca la creación de información y conocimiento, la comunicación, identificación, selección, adquisición, organización y descripción, el almacenamiento y la recuperación, la conservación, el análisis, la interpretación, la evaluación, la síntesis, la difusión y la gestión. [105]*

Con sus estudios, los bibliotecarios adquieren una amplia gama de habilidades útiles en bibliotecas y, como consecuencia, éstos cada vez son más útiles en otros entornos como, por ejemplo, Google u otras compañías que están dentro del ranking Fortune 500 (500 mayores empresas por volumen de ventas). Los bibliotecarios titulados trabajan en bibliotecas, ciertamente, pero también trabajan como arquitectos de la información, oficiales de inteligencia competitivos, incluso como vicepresidente ejecutivo y jefe de servicios hipotecarios en JPMorgan Chase. [106] Hay cientos de bibliotecarios empleados como editores y proveedores de bases de datos cuyos productos se utilizan en todo el mundo académico.

Los bibliotecarios utilizan su formación y habilidades para identificar las necesidades de una comunidad y construir sistemas de acceso a los recursos que coincidan con las consultas (y las aspiraciones) de esa comunidad. Esto puede significar desde crear sistemas para determinar la forma en que se archivan los elementos de una búsqueda hasta especificar cómo se vinculan las páginas en la internet. De lo que la mayoría de la gente no se da cuenta es que cuando Tim Berners-Lee inventó la World Wide Web, estaba tratando de resolver un problema de biblioteconomía: cómo encontrar documentos de física citados en un entorno digital. Los bibliotecarios son, en última instancia, constructores de herramientas.

¿Tiene importancia la titulación? Recuerde la discusión de los bibliotecarios escolares y los resultados de los tests en el Capítulo 4. Estudio tras estudio se muestra que la presencia de un bibliotecario titulado en una escuela tiene un impacto directo y positivo en los test de aprendizaje y retención. Es decir, tras supervisar factores como el espacio destinado a biblioteca, la colección, los datos demográficos, etc. era el bibliotecario con estudios y titulación y no la biblioteca la que mejoraba las escuelas.

Los bibliotecarios titulados están listos para trabajar, tienen un conocimiento más profundo del campo de estudio, y poseen habilidades inmediatamente útiles. Son expertos no sólo en el funcionamiento de una biblioteca en particular, sino que tienen habilidades aplicables en ámbitos más amplios y una visión más extensa del mundo que les permite ayudar a las comunidades en tiempos difíciles.

Sin embargo las escuelas de biblioteconomía también pueden formar a estos graduados con una mentalidad de libros-y-edificio que puede limitar sus perspectivas. Una de las mayores preocupaciones que surgen con los bibliotecarios titulados es lo que yo llamo el Laberinto de Dédalo. Dédalo, como recordarán, fue un increíble ingeniero de la mitología griega que construyó un laberinto tan complejo del que ni él podía escapar. Los bibliotecarios también han diseñado algunas herramientas increíbles a lo largo de sus 3.000 años de historia. Han utilizado herramientas como la clasificación para construir colecciones masivas de materiales con millones de artículos. Algunas bibliotecas han usado estas herramientas para mantener las bibliotecas durante siglos. La Biblioteca Bodleian de Oxford abrió sus puertas por primera vez en 1602, por ejemplo. [107] Sin embargo, estos esquemas y sistemas también se han utilizado para crear un laberinto de especialidades y divisiones dentro de la profesión. El problema radica en el hecho de que estas herramientas se basan en un enfoque

específico de la ciencia denominado pensamiento reduccionista.

El reduccionismo se evidencia cuando coges algo grande y complejo y lo divides en partes cada vez más pequeñas hasta que entiendes estas partes. Posteriormente puedes unir el funcionamiento de todas las piezas pequeñas y entender el conjunto. Esta es la razón por la que existe el Gran Colisionador de Hadrones: toma un átomo y sigue destruyéndolo hasta que encuentres su parte más pequeña. Del mismo modo, las bibliotecas pueden coger el mundo y dividirlo en temas cada vez más pequeños, lo que permite a alguien cierta precisión en la búsqueda de las partes.

Por ejemplo, en 1863 Roger Bacon pensó que el mundo de las ideas podía dividirse en tres partes: memoria (cosas sobre la historia), razón (cosas sobre la filosofía) e imaginación (cosas sobre las artes). Fue un sistema adoptado posteriormente por Thomas Jefferson, quien lo usó para organizar su impresionante colección de libros, una colección que vendió al Congreso de los Estados Unidos y que sirvió para reemplazar la Biblioteca del Congreso después de que los británicos la quemaran. En 1732, Samuel Johnson pensó que sólo necesitaba dos clases de división del conocimiento: la filología, el estudio de las palabras y otros signos; y la filosofía, el estudio de las cosas que estas palabras y signos significan.

Sin embargo, de todas las personas que pensaron que podían clasificar el mundo, la que probablemente asociamos más con las bibliotecas es la del Melvil Dewey. Dewey era bibliotecario y también un defensor apasionado tanto de la reforma ortográfica (habría escrito su nombre como Dui) como —atentos al dato— del sistema métrico. Todo esto se unió en, como él diría, una revelación en la iglesia que más tarde se convertiría en el Sistema Decimal de Dewey (decimal, métrico ... ¿entiendes?).

Pensó que todos los libros y materiales del mundo podían dividirse en diez categorías:

- 000 - Informática, información y trabajos generales.
- 100 - Filosofía y psicología
- 200 - Religión
- 300 - Ciencias sociales
- 400 - Idiomas
- 500 - Ciencias (incluyendo las matemáticas)
- 600 - Tecnología y ciencias aplicadas
- 700 - Artes y ocio
- 800 - Literatura
- 900 - Historia y geografía

Cada uno de estos números podía dividirse en temas más específicos. Es decir, mientras que los libros de historia están todos en el 900, los libros sobre historia de África estarían en el 960, y la historia de Egipto y Sudán estaría en el 962. Luego comienzas a agregar números después del punto decimal para llegar a un tema aún más específico.

La belleza del sistema de Dewey estriba en que se pueden mantener los números pero que para adaptarse a otros idiomas (y a cambios en las fronteras nacionales) se pueden cambiar las palabras. Esta capacidad para capturar una amplia variedad de temas e idiomas, además de ser una excelente carta de presentación para vender su idea, ayudó a Dewey para que su sistema despegara internacionalmente. ¿Cómo ha impactado el reduccionismo en los bibliotecarios? De la misma manera que ha impactado en tu médico.

Si te rompes una pierna, visitarás a un ortopedista, a menos que se trate de un hueso del pie, en cuyo caso irás a un podólogo. Si tu corazón necesita ayuda, ve a un cardiólogo, a menos que necesite ser reparado, en cuyo caso vas a necesitar una cirugía torácica. ¿Entiendes a dónde voy? No sólo tenemos bibliotecarios, tenemos bibliotecarios públicos y bibliotecarios académicos. Tenemos bibliotecarios académicos de referencia y bibliotecarios de catalogación académica. Echa un vistazo a la American Library Association. Tiene once divisiones principales (una para bibliotecas académicas, una para las públicas, una para las catalogadoras, una para bibliotecarios que trabajan con jóvenes, etc.). Tiene también dieciocho oficinas para hacer el trabajo de la organización (una para la diversidad, otra para las relaciones internacionales, etc.). Pero espera, hay más. Hay veinte mesas redondas... que son algo así como divisiones, pero no tan grandes (libertad intelectual, historia de la biblioteca, juegos y juegos, etc.). Luego están los comités, grupos de trabajo y grupos de trabajo especiales. El organigrama es tan complejo que para orientarte en la conferencia anual necesitas un programa basado en la web para encontrar los eventos relacionados con tus intereses.

Pero, ¿por qué es esto un problema? Porque, tal y como están aprendiendo los profesionales de la medicina, tu corazón no funciona sólo. Tu corazón es parte de un sistema complejo. Puede verse afectado por el funcionamiento de tus pulmones, o por una enfermedad, o incluso por la frecuencia con la que usas el hilo dental. Este es el problema con el reduccionismo en general; la vida es más compleja de lo que pueden abarcar los sistemas universales, y más compleja de lo que el sistema decimal de



Dewey puede abarcar. Por que, si bien un libro sobre la curación a través de la fe o los remedios homeopáticos se puede clasificar como religión en algunas comunidades, bien puede considerarse medicina para otras.

Esta es la razón por la cual los bibliotecarios, contratados o graduados, deben ser más flexibles y holísticos. Sí, necesitan mantener sus valores y su misión en su lugar de trabajo, pero las herramientas y las formas organizativas deben ser fluidas. En ciencia, tanto física como social, vemos que si se toma un sistema complejo y se descompone en sus partes constituyentes y luego se vuelven a juntar, el todo es mayor que la suma de las partes. Una comunidad no es simplemente un montón de gente con sus necesidades individuales. Una comunidad es un conjunto de necesidades, sueños y habilidades que, cuando se mezclan, conducen a nuevas fortalezas, debilidades y dinámicas.

Con demasiada frecuencia, los bibliotecarios titulados (y la facultad que les enseña) se atascan en el paradigma reduccionista. Con demasiada frecuencia, los bibliotecarios titulados utilizan este enfoque reduccionista para descartar o ignorar la innovación y las buenas ideas que provienen de fuera de su especialización. Deberíamos esperar más.

### **Bibliotecario por vocación**

La tercera clase de bibliotecarios está formada por personas que no tiene el título de biblioteconomía, que es posible que la palabra «bibliotecario» no exista en sus contratos de trabajo, pero que claramente tienen la misma misión, conjunto de habilidades y perspectiva de servicio que la profesión reglada. Es decir, gente como David Rumsey.

Rumsey hizo una fortuna en bienes raíces y usó ese dinero para crear una increíble colección de mapas. Construyó una habitación llena de mapas. Ahora bien, esto de por sí no hace que Rumsey sea un bibliotecario por vocación. Mucha gente que ha tenido éxito económico ha invertido una parte de su dinero en crear colecciones pero lo que hace la iniciativa de Rumsey notable es que también usó sus recursos personales para digitalizar sus mapas y ponerlos en línea. Posteriormente habilitó una plataforma para permitir que cualquiera pudiera ver los mapas, compararlos y analizar sus propios mapas. En esencia, Rumsey facilitó el aprendizaje a los amantes de los mapas, a los estudiantes universitarios, a los estudiantes de K-12 y a los geógrafos. Esta afición, no solo a recopilar material, sino también a utilizar su colección (y el software para difundirlo y el asesoramiento de expertos) como herramienta para facilitar la creación de conocimiento convierte a Rumsey en bibliotecario. Y esto fue lo que le

dio el reconocimiento por parte del Instituto de Servicios de Bibliotecas y Museos (IMLS), la agencia federal responsable de la financiación de bibliotecas y museos.

Estos «bibliotecarios ciudadanos» se encuentran en cualquier parte de tu comunidad. En Siracusa y Wisconsin y en todo el país, individuos y grupos comunitarios no afiliados a ninguna biblioteca están construyendo Little Free Libraries: pequeñas bibliotecas libres. Los contenedores están diseñados localmente e instalados en las esquinas de las calles y en los patios particulares. Se anima a la comunidad a tomar y dejar libros. Sin embargo no, son los libros los que convierten estos contenedores en bibliotecas sino la dedicación de la comunidad al bien común y al aprendizaje.

Así pues, ya sabemos que estas son las formas en que uno se convierte en bibliotecario. Pero, ¿qué hacen exactamente los bibliotecarios? ¿Qué se debe esperar de un bibliotecario?

### **Salzburgo y algunas de mis ideas favoritas**

Para contestar a la pregunta sobre qué se puede esperar de un bibliotecario necesito llevarte a Salzburgo, Austria. Sobre la montaña de la pintoresca ciudad existe un schloss (un castillo). Es un castillo que probablemente conozcas porque fue la inspiración y parte de la localización de la mansión familiar de von Trapp en la película *Sonrisas y lágrimas*. El edificio se llama Schloss Leopoldskron y ahora es la sede del Seminario Mundial de Salzburgo. El seminario fue iniciado por tres estudiantes de Harvard justo después de la Segunda Guerra Mundial y estaba destinado a ser una especie de campo de entrenamiento para los líderes emergentes de una nueva Europa. Hoy, el Seminario se ha ampliado, tiene un alcance global, y reúne a líderes de todo el mundo sobre temas tan variados como la gobernanza global, la cultura, la educación y las finanzas.

El 19 de octubre de 2011, un grupo de bibliotecarios y museólogos innovadores de más de 31 países se reunieron en Salzburgo para hablar sobre «Bibliotecas y museos en una era de cultura participativa». [108] Tuve la suerte de ser invitado. A través de paneles plenarios y grupos de trabajo intensivos, los becarios del seminario desarrollaron una serie de recomendaciones y estrategias para bibliotecas y museos en la era de Facebook.

Uno de esos grupos se encargó de desarrollar recomendaciones so-

bre las habilidades que necesitan los bibliotecarios y los profesionales de los museos en el mundo conectado y participativo de hoy. En lugar de centrarse únicamente en nuevas habilidades o habilidades separadas para bibliotecarios y profesionales de museos, el grupo desarrolló un marco para un currículo completo y conjunto de bibliotecas / museos. En esencia el grupo se centró en lo que los bibliotecarios y los profesionales de los museos deben saber teniéndose en cuenta que la cultura participativa tiene ramificaciones por igual en nuevas habilidades y funciones tradicionales.

Gran parte de este plan de estudios no debería sorprenderte, incluso antes de leer este libro...

Los bibliotecarios (mi objeto de estudio en este caso) necesitan conocer la tecnología. Específicamente debes esperar de tus bibliotecarios que sepan:

- Involucrar y evolucionar con la tecnología.
- Impartir formación tecnológica a la comunidad durante generaciones.
- Crear y mantener una presencia virtual efectiva.
- Utilizar la tecnología para colaborar de manera abierta y llegar a la comunidad de manera colaborativa (en otras palabras, no ofrecer una propuesta similar a un sitio web estático, sino una que la comunidad pueda usar y ayudar a construir).

Los bibliotecarios deben ser expertos en la gestión de activos. Esto incluye todas las habilidades tradicionales de las que hemos hablado como la catalogación, la conservación de memorias y materiales para las futuras generaciones y, cuando sea necesario, la creación de colecciones. Sin embargo, esta gestión de activos no se limita a libros y estantes (o incluso momias, en el caso de algún museo). Esta actitud también incluye salvaguardar los activos que nacen de los hábitos.

He mencionado ideas relacionadas con los prejuicios que existen sobre la biblioteca pero ahora ya sabemos que las bibliotecas prestan algo más que libros y DVDs. Hay bibliotecas públicas cerca de ríos que prestan cañas de pescar y bibliotecas que prestan títeres. En el Fab Lab en Fayetteville están prestando cámaras y materiales para la creación de libros. En Brooklyn tienen una imprenta que funciona a demanda y que imprime libros encuadernados y escritos por la comunidad. En África prestan máscaras ceremoniales; en el Onondaga Community College, puedes encontrar modelos de partes del cuerpo y gatos viviseccionados para las

clases de anatomía. Mi intención aquí es mostrar que cabe esperar de los bibliotecarios que construyan colecciones vivas que la comunidad necesita y que garanticen la disponibilidad de estos recursos para toda la comunidad.

El siguiente conjunto de habilidades especificadas en el Currículo de Salzburgo gira en torno a la cultura. Deberías esperar que los bibliotecarios sean buenos comunicadores, ya no es válido el estereotipo de bibliotecario tímido. Los bibliotecarios deben ser capaces de llegar activamente a todos los sectores de una comunidad, comprender las costumbres sociales de las diferentes partes de ésta y llegar a las diferentes clases y estratos.

Ahora bien, sería fácil leer todo esto y pensar que nos referimos sólo a las bibliotecas públicas. No obstante, como miembro de la universidad, te puedo decir que hay muchas divisiones culturales dentro de la educación superior. Si hablamos con la facultad, después con los estudiantes, y más tarde con la administración parece que utilicen tres idiomas diferentes. Del mismo modo, los bibliotecarios escolares deben entender no sólo las diferencias entre profesores y estudiantes, sino también entre profesores de matemáticas, profesores de música y profesores de inglés.

Durante demasiado tiempo muchos bibliotecarios se han refugiado en sus bibliotecas y han tratado de crear su propia cultura para que la comunidad se adapte. Ésto puede estar definido por términos como «crear un refugio para los lectores» o «mejorar la atmósfera para los estudiantes», pero no te equivoques, estos bibliotecarios están creando límites, no los están superando.

Permíteme ser claro: el trabajo del bibliotecario es especializado y difícil. La navegación a través de la infraestructura en conflicto y en expansión del conocimiento para buscar el artículo, el experto o los recursos correctos requiere una preparación y una dedicación que solo se encuentra entre los profesionales de la información de alto nivel. Y como esas otras profesiones, la biblioteconomía ha desarrollado un lenguaje especializado. Por cada bit de tecnología que sale de Silicon Valley un bibliotecario puede encontrar un bit correspondiente en terminología bibliotecaria aparentemente incoherente. Por cada tableta Retina Display LTE hay un registro MARC que hace referencia a un archivo de autoridad para crear un registro de fondos.

Una de las habilidades más valiosas en una economía del conocimiento es poder desbloquear jardines vallados (en referencia a información a la que es difícil acceder) y así poder acceder a una gran cantidad

de fuentes para luego ofrecer la información en un todo integral y comprensible. Dicho esto, parte de este trabajo es conseguir que el resultado sea fácil de entender y usar, no que los miembros de la comunidad se conviertan en pequeños bibliotecarios. Debe esperar que su bibliotecario hable su idioma, y el bibliotecario debe esperar que usted respete que el suyo es un trabajo valioso.

El plan de estudios de Salzburgo especifica un conjunto de habilidades en torno al conocimiento y el aprendizaje. Se debe esperar que el bibliotecario sea un capacitador eficaz y comprenda cómo buscar información, cómo sintetizar nuevos conocimientos y, finalmente, cómo puede ayudar a difundir esos nuevos conocimientos entre la comunidad.

Deberías esperar que tu bibliotecario sea un profesional capaz de administrar una biblioteca. Esto incluye comprender la financiación, hacer que los proyectos y servicios sean sostenibles y hacer todo esto de una manera ética. Un bibliotecario, como profesional, debe poder evaluar el impacto de los servicios bibliotecarios y comunicar ese impacto a la comunidad. Se trata por tanto de asumir que una biblioteca es un bien universal que pueda responder a la siguiente pregunta: ¿cómo ayudó la biblioteca a satisfacer —específicamente— las necesidades y las aspiraciones de la comunidad?

Estas competencias no son desviaciones radicales con respecto a la que ha sido la formación de los bibliotecarios durante décadas, al menos aparentemente. Pero hay un conjunto de habilidades introducido en el plan de estudios de Salzburgo que es nuevo: los bibliotecarios deben ser expertos en compromiso social transformativo.

Una comunidad debería ser un lugar mejor por contar con una biblioteca. Mejorar significa cambiar—de cómo algo se convierte en algo mejor. La biblioteca y los bibliotecarios deben agregar valor a la comunidad. Si agregas a algo valor, consigues cambiarlo. En resumen, un bibliotecario debe saber guiar a la comunidad a través de un proceso de cambio continuo. No dudes en volver a visitar toda la discusión sobre bibliotecarios abusones del capítulo «Mejorar la sociedad». Sabemos que este cambio no es solo una cuestión de que el bibliotecario promulgue una visión de cambio. También es cuestión del bibliotecario que trabaja junto a la comunidad para facilitar el cambio.

¿Cómo participan activamente y, en algunos casos, de manera

proactiva, los bibliotecarios en el cambio? Para ello deben ser capaces de identificar las necesidades de la comunidad. Deben poder ayudar a la comunidad a organizarse en torno a esas necesidades, incluida la comprensión de esas necesidades a la luz de agendas comunitarias más amplias (como el desarrollo económico, por ejemplo). Deben ser capaces de facilitar el activismo por parte de la comunidad. Los bibliotecarios deben tener práctica en el arte de la negociación y la gestión de conflictos. Deben ayudar a la comunidad a comprender cómo estas iniciativas pueden sostenerse en el tiempo.

Durante demasiado tiempo los bibliotecarios han considerado que el servicio significaba estar plantado detrás del mostrador listo para servir. Debes esperar que comprendan que nadie cambió el mundo plantado detrás de un mostrador.

### **Los facilitadores**

Por eso, los bibliotecarios tienen habilidades en torno a la tecnología, la gestión de activos, las cuestiones culturales y el compromiso social transformador. Utilizan estas habilidades para lograr su misión: mejorar la sociedad y facilitar la creación de conocimiento en sus comunidades. Sin embargo hay algo gracioso acerca de esta declaración de intenciones de la misión. La desarrollé como parte de un libro escrito para bibliotecarios llamado *Atlas del nuevo trabajo bibliotecario*. Pero he conocido editores que me han dicho «esa es mi misión». Y he conocido periodistas que me han dicho «esa es mi misión». También lo he escuchado decir a educadores e incluso a funcionarios públicos. Y aquí está la cuestión divertida: todos tienen razón.

Las profesiones de la información luchan más y más cada día con una sociedad que crece en su interconexión y donde la información está fácilmente disponible. Es por esto que cada vez más profesiones llegan a comprender la importancia de las interacciones sociales y las complejidades de la comunidad. Debido a esto muchas profesiones han llegado a lugares de proximidad desconcertante con otras profesiones.

Algunos bibliotecarios ven esta proximidad recién descubierta como una amenaza. Estos bibliotecarios se retiran donde lo han hecho históricamente y buscan una especie de frontera segura. Y es que existe un problema real con la definición de su profesión por funciones y herramientas en lugar de hacerlo por el impacto y la misión. Una vez que comienzas a definirte por lo que haces, las nuevas formas de hacer las

cosas se convierten en amenazas. O peor aún, cualquiera que haga cosas similares a las tuyas se convierte en competencia. Google es una amenaza porque no utiliza la catalogación descriptiva para indexar el mundo. Así que algunos bibliotecarios procuran descartarlo. Amazon es competencia porque proporciona libros. Peor aún, incluso deja que la gente tome prestados libros en Kindles.

¿Y cuál es la respuesta a estas supuestas amenazas? ¿Crearon los bibliotecarios un nuevo Google o su propia plataforma de libros electrónicos? No, al contrario. Han adoptado Google y Amazon porque resulta que estas herramientas funcionan muy bien. No importa que Google sea la agencia de publicidad más grande del mundo o que Amazon ahora pueda explotar tu historial de lectura. Si los bibliotecarios y las comunidades que los apoyan definen el mundo a través de los ojos funcionales de las amenazas y la competencia, los bibliotecarios no involucrarán a nuevos jugadores como socios y tampoco trabajarán para inculcar estos nuevos valores dentro de sus servicios. Son ya muchos los bibliotecarios que saben cuáles son las herramientas que funcionan y que las usan ignorando prácticamente todo el coste que esto implica para ellos y para aquellos a quienes sirven.

Por favor, no me malinterpretes: uso Google y Amazon. Y Facebook y Twitter. Hay un gran valor en estas herramientas para los bibliotecarios y para la comunidad. Sin embargo todos estos servicios se pueden mejorar al asociarse con las bibliotecas. Allí donde los bibliotecarios pueden aprender nuevas formas de descubrir información o empaquetar contenido, estos nuevos socios pueden sacar partido de una tradición de 3.000 años de participación comunitaria y de un sistema de valores bien definido. Sin embargo sólo sucederá si los bibliotecarios se abren a una verdadera asociación y logran ser considerados como aliados valiosos. Si los bibliotecarios, en cambio, dan la sensación de estar aislados y estancados en las funciones del pasado, ¿por qué asociarse con ellas?

Esto también se percibe en profesiones como la enseñanza y el periodismo. En algunas comunidades los periódicos locales y las bibliotecas públicas están sufriendo una especie de fusión. Los periodistas están aprendiendo de los bibliotecarios a invitar a la comunidad a ser parte de las fuentes generadoras de noticias.

Muchos maestros están adoptando métodos de aprendizaje basados

en la investigación. Muchos editores están empezando a renunciar al concepto de guardián de la calidad y, en cambio, buscan provocar conversaciones entre los lectores. Si bien queda fuera del alcance de este libro queda claro que está surgiendo una ciencia de la mediación. Una ciencia que tiene el potencial para cambiar radicalmente las profesiones y la infraestructura del conocimiento de tu comunidad. Deberías esperar que tus bibliotecarios lideraran este camino hacia la mediación y persiguieran la creación de equipos multidisciplinares del conocimiento para satisfacer las necesidades de tu comunidad.

El poder potencial de un grupo de profesiones facilitadoras aliadas se puede resumir en un concepto como «Editor de la Comunidad» y se puede ver en las colinas rurales de Vermont. Anteriormente mencioné que el gobierno de Vermont logró la conexión de todo el estado y proporcionó conexiones de banda ancha a Internet a las bibliotecas en áreas rurales. Pero aún hay más sobre esta historia.

La Biblioteca del Estado tuvo que convencer a las bibliotecas rurales para pagar por este acceso. El importe no era mucho dinero, aproximadamente 100 dólares al mes por una increíble cantidad de ancho de banda. Aún así era más de lo que pagaban (nada) por la conexión de acceso telefónico tradicional. En la reunión de lanzamiento del proyecto, una de las personas encargadas de implementarlo, frustrada ante la resistencia percibida subió al escenario y dijo (cito textualmente): «No creo que lo estén entendiendo. Os ofrecemos un servicio que debería costaros cientos de miles de dólares. Pensad en vuestra conexión actual como si fuera un camino de tierra. En cambio lo que os proponemos es como llevar la autopista a la puerta de vuestra casa». Al instante pude ver cómo se agrandaban los ojos de los bibliotecarios reunidos en la sala, estaban aterrorizados. Pude ver visiones de cientos de semáforos alemanes correr hacia ellos a 160 kilómetros por hora.

Estas bibliotecas estaban considerando esta nueva conexión a Internet como si fuera un nuevo tipo de libro. Las comunidades rurales a las que servían entrarían y podrían consumir las cosas más rápido. Sin embargo este no era el único objetivo del proyecto. La conexión rápida estaba llegando a las bibliotecas, pero el proyecto no estaba destinado a detenerse allí, y no estaba destinado únicamente a potenciar una navegación web rápida (y estoy hablando de muy rápida). La conexión estaba destinada a extenderse a negocios locales, hospitales, periódicos y, finalmente, a hogares. Y estaba destinada no solo a llevar el mundo a las zonas rurales de



Vermont sino también a poner a las zonas rurales de Vermont en el mapa del mundo.

Las bibliotecas podrían asociarse con los periódicos locales para publicar noticias y eventos de las comunidades vecinas. Las escuelas locales podrían usar videoconferencias de alta definición en tiempo real para compartir clases. Y por tanto si una escuela pequeña no puede pagar un profesor de francés podrá reunir virtualmente en una clase a estudiantes de ocho escuelas. Las empresas locales ahora podrían comercializar sus productos a nivel mundial. Los artistas locales podrían colaborar con otros artistas de todo el estado. Las personas que abandonaran la vida urbana podrían reubicarse en condados rurales y mantener sus empleos de teletrabajo. En esencia la conexión era como un nuevo tipo de imprenta y lo que se estaba imprimiendo eran las características de la propia comunidad.

Esta es exactamente la misión de las bibliotecas. Alinear su trabajo con las misiones aliadas de periodismo y edición o de enseñanza y de salud pública para ampliar el impacto de las bibliotecas al mismo tiempo que el de los otros campos. El bibliotecario puede tejer una red de conexiones, que abarque a toda la comunidad, de una manera que nadie más puede hacerlo. Del mismo modo las bibliotecas académicas pueden unir departamentos, publicar el trabajo de un colegio o de una universidad y difundirlo al mundo. Las bibliotecas escolares pueden transmitir los proyectos de los estudiantes y los planes lectivos de los maestros a la comunidad e invitar a los padres, al gobierno y a las empresas a participar en el proceso educativo.

Deberías esperar que tus bibliotecarios ayuden a formar a este editor de la comunidad; no de forma aislada, sino junto a un grupo rico y diverso de actores.

### **Un bibliotecario suma**

Entonces, ¿qué es un bibliotecario si no tiene una titulación, ni la declaración aislada de una misión, ni un conjunto de funciones? Yo diría que un bibliotecario es la intersección de tres cosas: la misión, los medios para la mediación y los valores que los bibliotecarios aportan a una comunidad. Ya hemos cubierto los dos primeros (enfoque de la misión y la mediación), pero ¿qué pasa con los valores?

Los bibliotecarios tienen estos valores profesionales: servicio, aprendizaje, apertura, libertad y seguridad y honestidad intelectual. Es decir, la función fundamental de los bibliotecarios es la de servir a los demás, por lo

tanto el valor de su trabajo solo se puede medir por el impacto que tiene en los demás. Se valora el aprendizaje y su impacto se mide por la forma en que otros obtienen conocimiento. Se valora la transparencia porque los medios que utilizan los bibliotecarios para facilitar el aprendizaje son observables y transparentes. Los bibliotecarios valoran la libertad y la seguridad intelectual porque el mejor aprendizaje se produce en un entorno donde el conocimiento es lo más rico posible. Y los bibliotecarios valoran la honestidad intelectual que garantiza al alumno, en su proceso de aprendizaje, una guía honesta.

Ya he hablado de alguna de estas características. Sin embargo hay un valor en el que necesito centrarme y ampliar: la honestidad intelectual. Algunos de vosotros notaréis que no incluí «imparcial» en la lista de valores que definen a un bibliotecario. Esto es porque no podemos ser imparciales. Como seres humanos inculcamos nuestros valores, nuestros prejuicios y nuestra propia cosmovisión en todo lo que hacemos. El lenguaje que usas, el color de tu piel, el lugar donde creciste, tu educación, todo influye en cómo ves e interactúas con el mundo. Tú no eres imparcial. Los bibliotecarios creen que la privacidad es esencial, y esto es un sesgo. Los bibliotecarios creen que tener más puntos de vista sobre un tema es mejor que tener menos, y esto es un sesgo. Los bibliotecarios creen, espero, que los bibliotecarios y las bibliotecas desempeñan un papel vital en la democracia, y eso también es un sesgo. No podemos ser imparciales, pero podemos ser intelectualmente honestos.

Toma las ciencias como ejemplo. Yo soy un científico de la información. Los científicos no solo han reconocido que tenemos sesgos sino que incluso han desarrollado medidas para cuantificarlos. Sin embargo la gente sigue considerando la ciencia como una forma legítima de examinar el mundo. ¿Por qué? No porque los científicos como personas sean objetivos y neutrales sino porque los científicos han desarrollado herramientas imparciales y un espíritu de honestidad intelectual. Como científico reconozco que mis métodos pueden ser defectuosos, por lo tanto, les doy transparencia para que se puedan examinar. Reconozco que mi interpretación de los datos puede ser incorrecta, por lo tanto, publico mis resultados. La ciencia reconoce la diferencia entre imparcialidad y transparencia. Deberías esperar que los bibliotecarios también adoptaran esta distinción.

## **8. PLAN DE ACCIÓN: AMPLIEMOS EXPECTATIVAS**

Se dice que no se deben reunir las tropas sin darles órdenes de marcha. En otras palabras, está bien que se diga qué esperar, pero sin un plan de acción para llegar a dicha meta, esto es solo un ejercicio. Recordemos que anteriormente en el libro dije que las malas bibliotecas construyen colecciones, las buenas bibliotecas crean servicios y las bibliotecas excelentes articulan comunidades. Esta idea puede servirnos de esquema para un plan de acción: qué hacer si tú tienes una mala, una buena o una excelente biblioteca.

### **Plan de Acción para Bibliotecas excelentes**

Algunos de vosotros ya tenéis bibliotecas y bibliotecarios que superan todas las expectativas. Maravilloso. Tu plan de acción: apóyalos. No se trata solo de dinero, sino también de que escuchen tu voz y compartan tus sueños, y sientan la biblioteca de su propiedad. Necesitas difundir que tu biblioteca está viva y en buen estado y esto supone mucho más de lo que la gente piensa.

Hay mucha gente por ahí fuera que piensa que la era de las bibliotecas ha pasado. Hablé con un miembro de la junta de gobierno, enamorado de su biblioteca, que me contó que cada vez que mencionaba este hecho,

recibía un compasivo «Oh, eso es una pena». Esta situación se repite todo el tiempo; es una de las razones por las que he escrito este libro. Cuando la gente me pregunta lo que yo hago les digo, «Soy profesor de biblioteconomía». «Oh», dicen, «También me encantan los libros» o, a veces con menos tacto, «¿Todavía necesitamos bibliotecas?» Si amamos nuestras bibliotecas y ellas satisfacen nuestras necesidades, debemos apoyarlas de inmediato.

Creo que muchas de estas visiones tan poco favorables de las bibliotecas provienen del pasado, de interacciones con ellas que han puesto el listón demasiado bajo. Eli Neiburger dijo una vez que para los adolescentes la biblioteca es un detractor neto del capital social. Veía a los adolescentes en la biblioteca mirando hacia el suelo y diciéndoles a sus padres que esperaban no ser vistos. La biblioteca no era genial, no era divertida, no era útil. Sin embargo, Eli y la Biblioteca del Distrito de Ann Arbor cambiaron esto. Eli organizó un torneo de juegos en la biblioteca. Es más, fue co-organizado por los propios adolescentes. Una vez al mes los adolescentes de la zona competirían por los primeros lugares en juegos como *Mario Kart* para la Wii.

Pero Eli fue más allá de tener una habitación y una Wii. Transmitiría en streaming un programa similar a ESPN sobre el torneo en la televisión de acceso público y en la web. Luego, al final del torneo, publicaría el resultado en la web. De repente, los adolescentes se reunieron no solo en la biblioteca para el torneo, sino también en el sitio web para mostrar a sus amigos lo buenos que eran. Los juegos transformaron la biblioteca de un detractor neto de capital social a un sumador neto. Eli elevó las expectativas de los adolescentes de la biblioteca y la comunidad se juntó a su alrededor para apoyarla.

¿Por cierto, por qué jugar en la biblioteca? Porque, como le diría un gran bibliotecario, los juegos son fundamentales para la vida y para el aprendizaje de los adolescentes, y de casi todos los demás. Los niños aprenden a leer a través de juegos. Los adolescentes aprenden a resolver problemas a través de juegos. Los universitarios estudian para obtener puestos de trabajo en la industria del juego. Los adultos usan juegos para mantenerse mentalmente activos. Las comunidades de todo el país han adoptado el juego como una forma de socializar (¿*Te suena el Apalabrados o alguna de estas aplicaciones de juegos basadas en el Scrabble?*), relajarse y aprender. Las bibliotecas excelentes entienden esto; las malas piensan que es «*Pizza, pizza, pizza, libro!*».

Esta línea de reflexión proviene de un vídeo hilarante que un grupo de bibliotecarios realizaron juntos para que los estudiantes universitarios acudieran a la biblioteca [109]. Crearon el vídeo para dejar claro que el aprendizaje no se limita a los libros. Tener comida en la biblioteca, juegos, clubes de tejer o personas que fabrican piezas nuevas en un MakerBot no es un método para atraer al público y luego obligarles a sacar libros. Estas actividades son formas de facilitar el aprendizaje, no medios engañosos para atraer a las personas con el fin de que visiten la biblioteca.

Se debería esperar de una biblioteca excelente que busque formas innovadoras de apoyar el aprendizaje. Una biblioteca excelente debe provocar y promover la conversación. Los bibliotecarios deben esperar que participen en esas conversaciones. Deben esperar que preguntéis por qué algo es parte de una biblioteca, y debe esperar que se les ocurra algo más que «marketing» o «mantenerse al día con lo que otras bibliotecas están haciendo».

Para asegurar esto, las bibliotecas excelentes requieren financiación. No se puede pretender mantener la excelencia reduciendo plantilla y reemplazando bibliotecarios por administrativos. Sin embargo deberíamos esperar que una biblioteca excelente se gane esta financiación y justifique este coste. En medio de la Gran Depresión, por ejemplo, el presupuesto de la New York Public Library en realidad se incrementó. ¿Por qué? Porque la ciudad vio muy positivamente cómo la biblioteca atendía a una comunidad y le ofrecía servicios como la educación, la inserción laboral y toda una serie de servicios sociales de gran valor social.

### **Plan de Acción para Malas Bibliotecas**

Permíteme ser claro. Lo que hace mala a una biblioteca no son sus colecciones. Las malas bibliotecas pueden tener colecciones enormes o muy pequeñas. Las bibliotecas excelentes pueden tener colecciones extensas o pequeñas (o no). Sin embargo, las malas bibliotecas ven la colección como los materiales que ellos compran y prestan. Las bibliotecas excelentes ven a la comunidad en sí misma como la colección. Hay un fantástico valor en un montón de libros y artículos de revistas, pero ¿cuán rica, variada y potente es la propia comunidad?

La verdadera colección está en abuelos, maestros y estudiantes. En la esfera pública la colección comunitaria está formada por niños cuya imaginación no está comprometida por las realidades cotidianas del lugar de trabajo. También en las personas mayores. En el siglo pasado hemos visto

pasar la esperanza de vida de un estadounidense de 47 a 77 años. Imagina ese vasto mar de experiencia y talento desenfrenado que no busca obtener ganancias sino dejar un legado.

En las escuelas la verdadera colección no está colocada en los estantes sino en la clase: el esfuerzo honesto del alumno, la sabiduría y la paciencia de los maestros. Una comunidad escolar, desde enfermeras y maestros de arte hasta atletas y entrenadores y administradores y padres, es una colección realmente rica.

En las universidades, donde la atención se centra en descubrir nuevos conocimientos y preparar a la próxima fuerza laboral, la colección abarca la institución. Allí el erudito está descubriendo los misterios del universo y el profesor está haciendo esos secretos accesibles a los estudiantes. La colección se extiende a exalumnos, financiadores y jardineros, todos luchando por llevar el conocimiento de la sociedad a nuevas y altas cotas.

¿Qué colección de libros o revistas en un entorno corporativo podría rivalizar con el conocimiento de ingenieros, abogados o médicos?

La comunidad es la verdadera colección y las malas bibliotecas deben emplear mucho menos tiempo en coleccionar libros y mucho más en establecer conexiones dentro de la comunidad. Una mala biblioteca trata de construir colecciones para la próxima generación; una gran biblioteca entiende que el valor que ofrece es la apreciación por la comunidad de ese patrimonio y aspira a legarlo. Las malas bibliotecas buscan crear conexiones entre elementos mientras que las bibliotecas excelentes crean vínculos entre personas.

No es la forma o el estado del edificio (o sala) lo que constituye una mala biblioteca. Hay una biblioteca fantástica en el corazón de la Embajada de los Estados Unidos en Roma, que es poco más que un conjunto de escritorios, que atiende a diplomáticos de toda Italia y del mundo. Sin embargo he estado en bibliotecas ubicadas en fabulosos edificios y donde la arquitectura misma rezumaba intelecto y una reverencia similar a la de un templo que estaban casi vacías porque la comunidad ni siquiera sabía de su existencia.

Una mala biblioteca utilizará el edificio como excusa. Se dará el caso de que el público/estudiantes/profesionales acudirán a la biblioteca porque tiene un mejor parking o un mayor cantidad de libros apilados. Y eso es verdad. Durante semanas, después de que se abra, el nuevo edificio estará lleno de curiosos. Sin embargo, en última instancia, son los servi-

cios, los profesionales y los copropietarios los que harán que las personas regresen. Se construye una nueva biblioteca cuando la antigua es demasiado pequeña para acomodar a la comunidad, no cuando es demasiado pequeña para acomodar las cosas.

Yo formaba parte de una junta de gobierno de una biblioteca pública. La biblioteca central se había trasladado hacía algunos años de un antiguo edificio en Carnegie a uno nuevo situado en un centro comercial del centro de la ciudad. Fue parte de un plan estratégico puesto en marcha por el condado para intentar que los miembros de la comunidad regresaran al centro de la ciudad. En la época en la que me uní a la junta directiva, hará más o menos diez años, el centro comercial estaba en muy mal estado y el número de visitas a la biblioteca había disminuido mucho. El director en ese momento, que había llegado mucho después de la mudanza, reclamaba la falta de espacio para estacionar a pesar de que el parking que había debajo del centro comercial tenía más espacio que el que había en el antiguo edificio de Carnegie. El director explicó también que la caída en el uso de la biblioteca se debía a que no había acceso directo desde la calle; la gente tenía que entrar al centro comercial y subir en ascensor para encontrar la biblioteca.

El ejecutivo adjunto del condado, que había sido fundamental para mover la biblioteca, cansado tras escuchar de sobra las diferentes opiniones, en la siguiente reunión de la junta trajo gráficos del tamaño de un póster que mostraban un aumento en el uso de la biblioteca después de la mudanza. Luego mostró cómo una recesión había sido la razón de la disminución inicial en el uso de los servicios bibliotecarios y del presupuesto. Dejó claro que una vez que la economía había mejorado, y tras la llegada del nuevo director, no había habido una recuperación de las visitas a la biblioteca. Fue un recordatorio bastante sorprendente de que esperar más de una biblioteca incluye también suponer un mejor uso de los datos y no recurrir a excusas pasadas para justificar políticas equivocadas.

Todo esto está muy bien, pero ¿cómo cambiar las cosas? Primero, hay que darse cuenta de que la gente ama las bibliotecas, incluso las malas. Para algunos miembros de la comunidad la idea de que hayan bibliotecas «malas» es una especie de ultraje. Por todos lados las bibliotecas son amadas hasta la muerte. La gente cree en las bibliotecas pero no las usa. O las usan pero no las impulsan a ser mejores ni a justificar su trabajo. Una gran biblioteca pública urbana con la que trabajé tenía más de 20.000 acti-

vidades programadas al año. Estas incluían horas de cuentos para niños y ciclos de conferencias con autores de fama mundial. ¿Por qué 20.000? ¿Habrían tenido 10.000 el mismo impacto? ¿Cuántas personas se beneficiaron de estas actividades programadas? ¿Cómo lo saben? ¿Qué es lo que mantuvo a estas actividades unidas mediante una especie de eje temático? o ¿Qué voluntad los vinculó a la misión de la biblioteca?

Como miembro de la comunidad debes, en palabras de San Pablo, «probar todo; retener lo que es bueno». [110] Cuestionar algo no significa asumir que algo está mal sino verificar su estado. Nos horrorizaríamos si al ir a una doctora porque tenemos gripe utilizara sanguijuelas para hacernos una sangría. Las herramientas cambian, los métodos cambian y, sin embargo, la profesión, la misión y los valores perduran. Preguntar por qué una biblioteca ofrece servicios de referencia, o por qué debe aumentarse su presupuesto en las adquisiciones que forman la colección, o preguntarnos sobre el impacto de una hora de cuentacuentos, no está fuera de los objetivos de mejora de una biblioteca. Es más, las grandes bibliotecas agradecen los cuestionarios sobre sus actividades porque son una oportunidad de mostrar el valor de las actividades que ofrecen.

Así que aquí teneis vuestro plan de juego para darle la vuelta a una mala biblioteca.

### **Edúcate tú mismo**

Este libro es corto. Fue escrito para gente ocupada. He intentado ofrecer más información sobre los ejemplos e ideas que se presentan aquí. Sigamos. Busca excelentes bibliotecas no para copiar sino para inspirarte. Existen excelentes bibliotecas y bibliotecarios y lo mejor de ellos es que, como consecuencia de mantener una conversación constante y sostenida con sus comunidades, gran parte de su trabajo es fácilmente visible y está bien documentado.

### **Jugar**

Como he dicho, cada comunidad es única, y una biblioteca excelente no solo copia el servicio de otra biblioteca y la pone en marcha sin considerar las condiciones locales. También hay que darse cuenta de cómo funcionan las bibliotecas excelentes. El personal tiene tiempo para experimentar y probar nuevas ideas. Algunas bibliotecas tienen «días de navegación». Cuando el personal se reúne navega por la web y destaca herramientas y enlaces nuevos para que otros los prueben. Se debería esperar que los bibliotecarios probasen el último servicio web aunque solo sea para echarle un vistazo. Las buenas bibliotecas también hacen



esto pero las bibliotecas excelentes invitan al público a unirse.

La biblioteca DOK en Delft, Países Bajos, es mundialmente famosa por ser una de las bibliotecas más innovadoras del mundo, si no la que más. Sus bibliotecarios utilizan regularmente el espacio para organizar exposiciones de arte y zoológicos tecnológicos e interactivos de mascotas. Otras bibliotecas se asocian con minoristas de productos electrónicos, como por ejemplo Best Buy, para traer los mejores y más recientes juguetes y así permitir a los bibliotecarios y a los miembros de la comunidad que los prueben.

La Biblioteca de la Universidad de Syracuse organizó un ciclo de eventos sobre educación donde, por un día, profesores, estudiantes y bibliotecarios vinieron a evaluar nuevos métodos de enseñanza y a probar nuevas herramientas educativas. No fue solo una secuencia de conferencias y charlas de una hora de duración. Al contrario, la facultad y el personal formaron grupos pequeños donde probaron las técnicas y compartieron notas. Los bibliotecarios excelentes no tienen miedo de mostrar que también están aprendiendo; no tienen miedo de aprender de los demás, incluso si de quien aprenden es de un niño de nueve años. Y aquí hay que poner de relieve un punto esencial: las bibliotecas excelentes surgen de bibliotecarios excelentes.

Los bibliotecarios excelentes experimentan con nuevos servicios y no tienen miedo a cometer fallos rápidamente. Hay una diferencia entre un fallo y un error. Un error es cuando haces algo mal y no aprendes de él (así que lo repites a menudo). Un fallo es algo que intentas hacer pero que sabes que está un poco más allá de tus posibilidades y que la próxima vez descubrirás cómo hacerlo mejor. Si los bibliotecarios no prueban cosas nuevas y superan los límites, o tienen miedo de intentarlo porque pueden fallar, significa que tienen miedo de aprender (o, lo que es peor, son víctimas de una mala gestión que solo recompense el éxito y no el aprendizaje).

Si cada cosa nueva que hace una biblioteca, sin importar cuán grande (comenzar un programa de juegos) o pequeña (aceptar alimentos enlatados en lugar de poner multas) sea, ocurre solo después de la formación de un comité y un proceso de planificación de tres meses, entonces se mata la innovación en tu biblioteca y no se intentará aprender y experimentar.

### **Puntos de interés**

Dicho todo esto, hay un momento en que el juego debe terminar y los experimentos deben convertirse en servicios de confianza. Esto re-

quiere saber qué impacto o resultados se desea que tenga dicho servicio. Estos impactos son acuerdos entre la biblioteca y la comunidad. ¿Un servicio necesita un cierto número de usos para ser justificado? ¿Es más importante construir la reputación de la biblioteca externamente para un servicio concreto? Ser exigente en el juego permite conseguir puntos de interés realistas y auténticos. Estos puntos de interés deben tener sentido para la comunidad y también deben estar disponibles para ser revisados por ésta.

Tened en cuenta, sin embargo, que un punto de interés no equivale a hacer números y estadísticas. Los puntos de interés deben ser negociados y significativos. Los bibliotecarios y los miembros de la comunidad deben fijar cuáles son los resultados deseados a los que quieren llegar. Al mismo tiempo tendrán que buscar un punto de vista común para determinar qué evidencia justificará el resultado perseguido. Puede ser un número (personas que van a la biblioteca). También pueden ser las historias recopiladas por la comunidad, o conseguir el consenso en grupos concretos, o un producto surgido de la observación de las interacciones que se producen en las bibliotecas y otros espacios comunitarios. La conclusión aquí es que ya no hay números estándar que describen una biblioteca excelente. Las visitas a la biblioteca pueden no significar nada si el impacto buscado es el de conseguir el mejorar el aprendizaje en los propios hogares de las personas. La circulación de ítems puede no significar nada cuando las bibliotecas proporcionan acceso en su sede a impresoras 3D, instrumentos musicales o máquinas de coser. Las bibliotecas excelentes y las comunidades excelentes buscan impacto, no números.

### **Confía en tu experiencia (pero sé abierto)**

No deberías tener que convertirte en bibliotecario para comprender el valor que proporciona una biblioteca. Espera que tus bibliotecarios cubran la brecha entre tu mundo y el suyo. Hay un viejo dicho que utilizo mucho y que dice: «Los técnicos nunca te dicen que no; en lugar de eso te lanzan una cháchara tecnológica hasta que finalmente te vas». («Bueno, cargaría ese software en tu aparato pero luego tendría que hacer una excepción al firewall para permitir que la conexión https o el túnel a través de la VPN verifiquen la firma del código...»). Los bibliotecarios pueden coincidir con la gente de TI, acrónimo por acrónimo («Bueno, podría corregir la ortografía de tu apellido en el registro MARC, pero luego tendría que propagarlo a través de todo nuestro módulo de catalogación del ILS, y enviarlo a OCLC para que coincida con la lista de autoridades mantenida por la LC...»).

Con esta técnica he visto a bibliotecarios resistentes a los cambios bloquear completamente a un miembro muy inteligente de la junta directiva. El miembro quería saber por qué los libros de cocina estaban en el mismo lugar que los libros de negocios. No solo es chocante sino que es francamente molesto estar en medio de una consulta sobre planes de negocios e impuestos con un bibliotecario y ser interrumpido por alguien que busca una receta de pastel de limón. La respuesta que obtuvo fue: «Están juntos en el sistema decimal de Dewey», lo cual era cierto en el momento en que se pusieron los libros en los estantes. ¿Por qué? Porque Dewey veía la economía doméstica y la cocina (su término para cocinar) como el equivalente femenino de los negocios... ¿Mencioné acaso que Dewey era un misógino?

Así que caso cerrado, ¿verdad? Bueno, en realidad, no. Aunque los números de Dewey van juntos no hay nada que diga que los libros tienen que hacerlo. Puedes poner los libros de cocina donde te plazca siempre que la gente pueda encontrarlos. Incluso Dewey habría dicho esto. Tú eres el experto en las necesidades de tu comunidad y tienes experiencia en trabajar con ella. Confía en eso. Si algo no parece tener sentido, pregunta. Si recibes una respuesta que no tiene sentido, pregunta de nuevo (una y otra vez). Las bibliotecas están ahí para hacerte más inteligente, así que cuando te hacen sentir tonto, algo va mal.

Ahora, al igual que el valor del juego debe combinarse con el rigor de los puntos de interés, también tu visión personal debe estar abierta a las opiniones de otros. Como he dicho, las comunidades son lugares ricos y multifacéticos. Muchas veces hay conflictos entre lo que un grupo quiere y otro grupo necesita. Una buena biblioteca ayuda a mediar entre estas diferencias y encontrar un terreno común. Toma el servicio Freegal que mencioné anteriormente (descarga de archivos MP3 para uso personal a cargo del contribuyente). Conozco muchas bibliotecas geniales que ofrecen el servicio. Lo ofrecen a pesar de que no creen que sea el mejor valor para la comunidad. Ofrecen el servicio porque la comunidad tomó una decisión informada y sienten que, si bien el beneficio puede ser limitado cuando consideramos a la comunidad como un todo, el valor que recibe una representación más pequeña de la comunidad se traduce en más recursos y más apoyo para otros servicios de biblioteca.

## Visitar

Todavía tengo que encontrar un gran bibliotecario al que no le guste presumir un poco. Ellos han nacido maestros, y su ética de servicio significa que, si ellos pueden compartir algo para ayudarte, lo harán. Tómame tiempo para viajar y ver otras bibliotecas. Obtén ideas, mira qué funciona, habla con los bibliotecarios y la comunidad en la biblioteca. Pero asegúrate de hablar con los bibliotecarios. Lo que deseas obtener de la visita no es solo una idea de la arquitectura y cuán ocupada está la biblioteca, sino las decisiones y el proceso que llevan a esa situación.

Por ejemplo, hay algo llamado referencia virtual en las bibliotecas. Por la web, puedes hacer preguntas a los bibliotecarios, y esos bibliotecarios, ya sea en tiempo real o por correo electrónico, te ayudarán a encontrar la respuesta. Hace varios años era algo nuevo en el mundo de las bibliotecas por lo que hubo multitud de conferencias y cierta presión para poner en marcha el servicio.

En una de esas conferencias hablé con una bibliotecaria y le pregunté qué hacía su biblioteca en relación a la referencia virtual. Algo tímidamente, ella dijo que su biblioteca no hacía referencia virtual. Le pedí que me describiera su biblioteca. «Es un pequeño colegio donde únicamente hay mujeres, en el Nordeste. Es el tipo de lugar donde a las nueve de la noche las estudiantes en pijama caminan los seis metros que hay desde sus dormitorios hasta la biblioteca para estudiar».

Le dije, «no ofrezcas nunca referencia virtual». En la época, la sabiduría común dictaba que se tenía que ofrecer referencia virtual. Aquí la bibliotecaria vio más allá de la presión de su pares, la necesidad de su comunidad.

Sé que puedo estar exigiendo mucho de ti al pedirte estudiar las bibliotecas. Bueno, si has llegado tan lejos en esta libro, probablemente ya estés dispuesto a hacerlo, pero, aun así, ¿por qué molestarse en salir y ver otras bibliotecas? Porque parte de lo que nos hace ser seres humanos es que somos muy malos para describir lo que queremos sin tener referencias de algo que ya conozcamos. Así es como construimos conocimiento. Creamos nuevos descubrimientos sobre lo que ya sabemos. Cuanto más rico es ese fundamento, más rico es el conocimiento.

Cindy Granell, una bibliotecaria de escuela primaria, me lo explicó de manera bastante elocuente cuando me contó lo que su consejo de educación sabía acerca de las bibliotecas de las escuelas primarias. Esto es lo que ella me dijo. La edad promedio de los miembros de la junta

escolar en los Estados Unidos es de 40 a 59 años. [111] Observa a esos miembros de la junta escolar de 40 años de edad. Haz un poco de matemáticas y te darás cuenta de que la última vez que usaron una biblioteca de escuela primaria fue en la década de 1980... antes de la web y antes de que la mayoría de las personas tuvieran computadoras personales (y cuando el costo promedio de una PC se acercaba a los 4.000 dólares). En aquel entonces, las bibliotecas escolares eran lugares donde los libros eran la herramienta principal con la que tenían que trabajar los bibliotecarios. Hoy en día, el currículo de la biblioteca escolar incluye el ciberacoso, la búsqueda de información fiable, cómo buscar en las bases de datos y las habilidades de investigación, entre otras cosas. En la era del iPad, cuando cada televisor nuevo viene con una aplicación de Facebook, estos bibliotecarios tienen 18 horas al año (30 minutos una vez por semana) para ayudar a los niños a convertirse en buenos lectores y participantes efectivos en la infraestructura de conocimiento. Si estos miembros de la junta nunca pisaran la biblioteca, ¿cómo lo sabrían?

Pero este tampoco es solo un problema escolar. Estudio tras estudio se demuestra que la principal influencia para que los estudiantes universitarios utilicen la tecnología y los recursos de la información es la de su mentor o asesor principal. Eso significa que la mayoría de los estudiantes universitarios están al menos una generación por detrás de la práctica actual. Sin salir activamente y ver lo que está disponible hoy, ¿cómo podrían saber los nuevos estudiantes cuanto mejor podría ser su situación?

### **Crear foros**

Una de las cosas más divertidas (de una manera triste) que he visto en una biblioteca se produjo cuando los estudiantes protestaron contra el plan de almacenamiento externalizado que la Universidad de Syracuse había propuesto. Los estudiantes graduados se congregaron en el primer piso de la biblioteca listos para repartir furiosas misivas sobre la biblioteca... excepto que no trajeron suficientes copias. Así que los bibliotecarios les ayudaron a hacer las copias. Los estudiantes buscaron firmas para una petición. Los bibliotecarios les sugirieron que también podían hacer la petición en línea y les mostraron a los estudiantes cómo. Cuando los manifestantes tuvieron hambre, los bibliotecarios les indicaron la cafetería de la biblioteca.

Ahora bien, esto no significaba que los bibliotecarios se hubieran unido a la protesta; ellos discrepaban totalmente de la misma. Pero los

bibliotecarios sabían que su misión no era cerrar el diálogo, sino propiciarlo... y así lo hicieron. Para estar seguros, también presentaron su caso a los manifestantes (que el espacio común al que se oponían era el mismo espacio que utilizaban para protestar). Pero dieron la bienvenida al diálogo, fueron profesionales que hicieron bien su trabajo.

¿Cómo interactúas con tu biblioteca? ¿La biblioteca tiene un buzón de sugerencias? ¿Qué pasa con las cartas? ¿Quién las lee? ¿Solo los bibliotecarios? ¿La biblioteca tiene grupos de discusión? ¿Tienen reuniones abiertas de la junta directiva para conocer los hechos antes de que se produzcan? ¿La biblioteca tiene una serie de consejos asesores? Siempre me sorprende que los bibliotecarios públicos se pregunten por qué los adolescentes no acuden a la biblioteca cuando la biblioteca nunca ha sentido la necesidad de incluir a un adolescente en la junta directiva, o al menos en un comité de servicios para adolescentes. ¿Tiene su biblioteca una serie de reuniones a la hora del almuerzo donde los bibliotecarios y la comunidad puedan reunirse para escuchar a los oradores (en persona o en línea) y luego hablar sobre ello? ¿Cuántas veces te has sentado con un bibliotecario en tu oficina?

Pide ver el «plan de comunicación» de tu biblioteca. Probablemente te dirán que no saben qué es eso porque acabo de inventarme la frase. Pero será un gran punto de partida para hablar sobre cómo la biblioteca habla de manera formal, regular y evaluable con la comunidad. Este no es un plan de mercadotecnia que permita a la comunidad saber en qué consiste la biblioteca. Debes esperar que los bibliotecarios tengan una lista de aliados en la divulgación (departamentos académicos, la Cámara de Comercio, etc.). Debería haber un cuadrante de control para verificar el contacto con estos socios.

Un excelente ejemplo de este tipo de comunicaciones planificadas fue el que dio el director de una biblioteca académica. Visitaba cada una de las facultades y escuelas de la universidad cada año en el momento de la elaboración del presupuesto. Él llevaba consigo sus objetivos presupuestarios y una lista de revistas y bases de datos, con el coste asociado, que la biblioteca había comprado cada año. Luego repasó la lista con el departamento de la facultad y preguntó qué debía conservar y qué debía eliminar. Los colegas se sintieron como si ellos formaran parte del proceso y vieron el valor directo de la biblioteca.

Compara esto con otra universidad en la que trabajé como consul-

tor. La biblioteca había formado un grupo asesor de profesores de las diferentes facultades y escuelas. El sociólogo del grupo comenzó a decir que era injusto que la biblioteca estuviera gastando tanto dinero en ciencias físicas y no lo suficiente en ciencias sociales. El físico del grupo rápidamente dijo que se había sorprendido al escuchar esto ya que siempre pensó que la biblioteca estaba ignorando las ciencias exactas en detrimento de las ciencias sociales. Esta biblioteca, al no incluir a la comunidad en la toma de decisiones, no solo había enfrentado a todos, sino que había logrado que todos se sintieran menospreciados. La copropiedad exige transparencia en la toma de decisiones y poder influir en ellas. Todo esto se basa en tener un sencillo foro continuado que fomente el intercambio de opiniones para el establecimiento de los objetivos de la biblioteca.

### **Mapea la conversación**

La forma más efectiva de ver la relación con la comunidad no es a través de una lista de servicios o de una lista de colecciones. No se ve en una serie de estadísticas o en los planes estratégicos. Es en las conversaciones donde la biblioteca hace sus elecciones de participación y apoyo.

Debes esperar que tu biblioteca trabaje con la comunidad para identificar una lista de partes interesadas o subcomunidades clave a las que la biblioteca puede o debe ayudar. En una universidad, éstas podrían ser la facultad, los estudiantes, la administración y el personal. En una escuela podrían ser los profesores, los estudiantes y la administración. Se puede ser más específico. Por ejemplo, en mi trabajo con un bufete de abogados identificamos a los abogados como grupo principal, pero fue útil dividir a este grupo entre civilistas y penalistas, y más aún en abogados especialistas en medio ambiente, derechos civiles, impuestos, etc. El nivel de precisión puede cambiar a medida que aumenta el compromiso con estos grupos.

Una vez hayas identificado estos grupos clave necesitas identificar las conversaciones/problemas/aspiraciones dentro de los mismos. Así, la universidad discute sobre el desarrollo del currículum; la población latina sobre el desarrollo económico, etc. A continuación mapea cualquier patrón en estas conversaciones. Por ejemplo, los administradores en un distrito escolar tienen un calendario predeterminado para concretar un presupuesto destinado a foros y encuentros exigidos por el Estado. Trabaja con un grupo que represente a la comunidad y a la biblioteca, prioriza

estas conversaciones. ¿A cuáles puede ayudar más la biblioteca? ¿De cuáles debería ser parte la biblioteca?

Por último, diseña los servicios ofrecidos por la biblioteca y los bibliotecarios. Intenta conectar los servicios con las conversaciones. ¿Están estos servicios conectados? ¿Han quedado sin servicios alguna parte de las conversaciones que eran importantes? ¿Por qué? Esta es una forma de integrar el servicio de la biblioteca en la comunidad, y no limitarse a identificar qué hace bien la biblioteca (o al menos lo que ya hace), y aprovecharlo al máximo. Recuerda, la misión de la biblioteca es mejorar la sociedad, no maximizar el uso de los servicios que ya ofrece. Las bibliotecas facilitan la creación de conocimiento; el valor no lo extraen de las colecciones. [112]

### **Plan de Acción para buenas bibliotecas**

¿Y qué hay de esas bibliotecas que caen en el medio? La diferencia entre una buena biblioteca y una gran biblioteca puede ser sutil. Hay algunas bibliotecas muy buenas ahí fuera. Estas bibliotecas están dedicadas a hacerte feliz y satisfacer tus necesidades. Tienen lo último en materiales (libros, DVD, artículos de revistas, etc.). Sus sitios web están bien organizados y son funcionales. Ellas valoran el servicio al cliente y te dan lo que necesitas. Tienen a recopilar una gran cantidad de datos sobre la comunidad y tienen un marketing activo. Muchas comunidades sienten que estas bibliotecas están cumpliendo sus expectativas.

Sin embargo, si deseas ver la diferencia entre una buena biblioteca y una excelente, intenta visitar una librería Borders o una tienda de vídeos Blockbuster. No puedes. Ya no existen. Y te enteraste de cuándo se cerraron cuando viste los anuncios con los saldos y los grandes descuentos para deshacerse del material. ¿Pero qué señales ves cuando intentan cerrar una excelente biblioteca? Señales de protesta. Ves líneas de piquetes. Ves sesiones airadas en las sesiones del ayuntamiento. ¿Por qué? Bueno, eso nos lleva de vuelta al primer capítulo. El porqué reside en que la biblioteca es parte de la comunidad. No es un conjunto de cómodas sillas y una excelente colección. Es un símbolo, un amigo y un maestro.

Pero seamos honestos. Algunas bibliotecas cierran con solo un susurro. Los presupuestos de las bibliotecas académicas se reducen y las empresas cierran sus bibliotecas. Cierran bibliotecas malas, sí, pero también cierran bibliotecas buenas. La diferencia entre lo bueno y lo excelente se reduce a esto: una biblioteca que busca servir a su comunidad es buena,



y una biblioteca que busca inspirar a su comunidad para que sea mejor cada día es excelente. Puedes amar una buena biblioteca pero necesitas una biblioteca excelente para vivir.

Cuando limitas las expectativas de una biblioteca a ser un proveedor para el consumo, la biblioteca compite directamente con empresas como Amazon y Google. Pero si esperas más, si esperas que tu biblioteca te defienda ante la compleja infraestructura del conocimiento, si esperas que tu biblioteca sea un centro de aprendizaje e innovación, si esperas que tu biblioteca te ayude a crear conocimiento y no simplemente a acceder fácilmente al trabajo de otros, si esperas que tus bibliotecarios estén personalmente preocupados por tu éxito, si esperas que la biblioteca sea un tercer lugar que amalgame a una comunidad, si esperas que tu biblioteca te inspire, te rete, te provoque, pero siempre para respetarte sin que importe tu poder adquisitivo, entonces tú esperas una biblioteca excelente. Te mereces una biblioteca excelente. ¡Sal a buscarla!



### **Acerca del autor**

R. Davida Lankes es profesor y director de la Escuela de Biblioteconomía y ciencias de la información de la Universidad de South Carolina. Lankes siempre se ha ocupado de relacionar la teoría y la práctica con el objetivo de potenciar proyectos de investigación que tengan como objetivo cambiar las cosas. Su trabajo ha sido financiado principalmente por la MacArthur Foundation, el Institute for Library and Museum service, el departamento americano de Defensa, la National Science Foundation, el departamento de Estado de los Estados Unidos y la American Library Association.

Lankes es un gran defensor de las bibliotecas y de su papel esencial en la sociedad de hoy en día. En el 2016 recibió el premio Ken-Hoycock de la American Library Association con el que se quería subrayar su papel en la difusión de la biblioteconomía entre el gran público. Sus investigaciones abarcan, igualmente, el papel de la información y de las investigaciones en la transformación de la economía. Cabe decir que, además, Lankes ha formado parte de comités consultivos y de equipos de investigación en el ámbito de las bibliotecas, las telecomunicaciones, la educación y el transporte, principalmente en el seno de las National Academies of Sciences, Engineering and Medicine (NASEM) de los EE. UU. Ha sido también investigador invitado en la Biblioteca y Archivos de Canadá y en la Harvard School of Education, además de ser el primer consejero de la Office for Information Technology Policy de la American Library Association. Su libro *The Atlas of New Librarianship* recibió, en el 2012, el premio ACB-CLIO/Greenwood a la mejor obra de biblioteconomía.

## Índice de Notas

- [1] Lankes, R. D. (2011). *The Atlas of New Librarianship*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- [2] Lankes, R. D. (2016). *The New Librarianship Field Guide*. Cambridge, Mass: MIT Press
- [3] [http://en.wikipedia.org/wiki/2011\\_Egyptian\\_revolution](http://en.wikipedia.org/wiki/2011_Egyptian_revolution). Sí, un bibliotecario y profesor universitario acaba de citar a la Wikipedia. Lo hago bastante a lo largo de todo el libro. No hay nada inherentemente incorrecto o no fiable en la Wikipedia. De hecho, es más transparente en cuanto a su forma de creación que la mayoría de las enciclopedias publicadas. La cito por que resulta fácilmente accesible para el lector, es una buena forma de pasar de un punto a otro mediante referencias a otros trabajos y he verificado la información en otras fuentes como todos deberíamos hacer.
- [4] [http://www.bibalex.org/aboutus/overview\\_en.aspx](http://www.bibalex.org/aboutus/overview_en.aspx) (acceso el 5 de enero de 2016)
- [5] [http://www-history.mcs.st-and.ac.uk/HistTopics/Arabic\\_mathematics.html](http://www-history.mcs.st-and.ac.uk/HistTopics/Arabic_mathematics.html) (acceso el 5 de enero de 2016)
- [6] <https://www.oclc.org/global-library-statistics.en.html> (acceso el 28 de noviembre de 2015)
- [7] <https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/librariesstackup.pdf> (acceso el 28 de noviembre de 2015)
- [8] [http://www.boston.com/news/local/massachusetts/articles/2009/09/04/a\\_library\\_without\\_the\\_books/](http://www.boston.com/news/local/massachusetts/articles/2009/09/04/a_library_without_the_books/) (acceso el 5 de enero de 2016)
- [9] <http://roomfordebate.blogs.nytimes.com/2010/02/10/do-school-libraries-need-books/#> (acceso el 5 de enero de 2016)
- [10] [http://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_wants\\_to\\_be\\_free](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_wants_to_be_free) (acceso el 5 de enero de 2016)
- [11] [http://blog.lib.uiowa.edu/transitions/?p=720&utm\\_source=d1vr.it&utm\\_medium=twitter](http://blog.lib.uiowa.edu/transitions/?p=720&utm_source=d1vr.it&utm_medium=twitter) (acceso el 5 de enero de 2016)
- [12] <http://www.theguardian.com/science/2012/apr/24/harvard-university-journal-publishers-prices>
- [13] Comisión de Archivos y Biblioteca Estatal de Texas, “Facts at a Glance,” (Hechos en una ojeada) última modificación del 24 de junio de 2015, [https://www.tsl.texas.gov/texshare/facts\\_ataglance.html](https://www.tsl.texas.gov/texshare/facts_ataglance.html)
- [14] <http://www.freegalmusic.com/homes/aboutus> (acceso el 30 de noviembre de 2015). Échale una ojeada a Librarian in Black para ver una opinión del servicio <http://librarianinblack.net/librarianinblack/just-say-no-to-freegal/> (acceso el 30 de noviembre de 2015)
- [15] Biblioteca Estatal de Indiana. (2007). *The economic impact of libraries in Indiana*. Recuperado de [http://www.ibrc.indiana.edu/studies/EconomicImpactofLibraries\\_2007.pdf](http://www.ibrc.indiana.edu/studies/EconomicImpactofLibraries_2007.pdf)
- [16] NorthStar Economics, Inc. (2008). *The economic contribution of Wisconsin*

public libraries to the economy of Wisconsin. Recuperado de <http://dpi.wi.gov/pld/pdf/wilibraryimpact.pdf>

[17] Steffen, N., Lietzau, Z., Curry Lance, K., Rybin, A. & Molliconi, C. (2009). Public Libraries—A wise investment: A return on investment study of Colorado libraries. Recuperado de [http://www.lrs.org/documents/closer\\_look/roi.pdf](http://www.lrs.org/documents/closer_look/roi.pdf)

[18] Griffiths, J., King, D. W., Lynch, T. (2004). Taxpayer return on investment in Florida public libraries: Summary report. Recuperado de <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf>

[19] NorthStar Economics, Inc. (2008). The economic contribution of Wisconsin public libraries to the economy of Wisconsin. Recuperado de <http://dpi.wi.gov/pld/pdf/wilibraryimpact.pdf>

[20] Biblioteca Estatal de Indiana. (2007). The economic impact of libraries in Indiana. Recuperado de [http://www.ibrc.indiana.edu/studies/EconomicImpactofLibraries\\_2007.pdf](http://www.ibrc.indiana.edu/studies/EconomicImpactofLibraries_2007.pdf)

[21] Griffiths, J., King, D. W., Aerni, S. E. (2007). Taxpayer return-on-investment (ROI) in Pennsylvania public libraries. Recuperado de <http://www.palibraries.org/associations/9291/files/FullReport.pdf>

[22] Escuela de Biblioteconomía y Ciencias de la Información, Universidad de Carolina del Sur. (2005). The economic impact of public libraries on South Carolina. Recuperado de <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>

[23] Bibliotecas Públicas del Estado de Vermont. (2006-2007). The economic value of Vermont's public libraries. Recuperado de <http://libraries.vermont.gov/sites/libraries/files/misc/plvalue06-07.pdf>

[24] The University of North Carolina at Charlotte Urban Institute. A return on investment strategy of the Charlotte Mecklenburg Library.(2010). Recuperado de [http://ui.uncc.edu/sites/default/files/pdf/Library\\_ROI\\_Study\\_2010\\_Final\\_FullReport.pdf](http://ui.uncc.edu/sites/default/files/pdf/Library_ROI_Study_2010_Final_FullReport.pdf)

[25] Holt, G. E., Elliott, D. & Moore, A. (1999). Placing a value on public library services. Recuperado de <http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/resresul.htm>

[26] Levin, Driscoll & Fleeter. (2006). Value for money:Southwestern Ohio's return from investment in public libraries. Recuperado de <http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>

[27] Kamer, P. M. (2005). Placing an economic value on the services of public libraries in Suffolk County, New York. Recuperado de <http://scls.suffolk.lib.ny.us/pdf/librarystudy.pdf>

[28] Carnegie Mellon University Center for Economic Development. (2006). Carnegie Library of Pittsburgh:Community impact and benefits. Recuperado de <http://www.clpgh.org/about/economicimpact/CLPCommunityImpactFinalReport.pdf>

[29] [http://martinprosperity.org/media/TPL%20Economic%20Impact\\_Dec2013\\_LR\\_FINAL.pdf](http://martinprosperity.org/media/TPL%20Economic%20Impact_Dec2013_LR_FINAL.pdf)

[30] <http://www.publishersweekly.com/pw/by-topic/industry-news/publishing-and-marketing/article/49316-survey-says-library-users-are-your-best-customers.html> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[31] Oakleaf, M. for the Association of College and Research Libraries. (2010).

The value of academic libraries: A comprehensive research review and report.  
Recuperado de

[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val\\_summary.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_summary.pdf)

[32] <http://www.transformuportal.org> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[33] <http://chronicleillinois.com/news/local-news/chef-katie-cooks-for-eureka/> (acceso el 8 de diciembre de 2015)

[34] <http://www.torontopubliclibrary.ca/programs-and-classes/featured/business-inc-series.jsp> (acceso el 8 de diciembre de 2015)

[35] <http://ccplencore.org> (acceso el 8 de diciembre de 2015)

[36] <http://dclibrary.org/labs/dreamlab> (acceso el 8 de diciembre de 2015)

[37] Kruk, M. (1998). Death of the public library: From 'people's university' to 'public-sector leisure centre'. *The Australian Library Journal*. 47(2), 157. Recuperado de [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=EJ572213&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=EJ572213](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=EJ572213&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ572213)

[38] <http://www.ala.org/news/press-releases/2015/10/new-research-highlights-libraries-expanded-roles>

[39] [http://www.telecomvt.org/fiberconnect\\_libraries](http://www.telecomvt.org/fiberconnect_libraries)

[40] <http://www.ala.org/news/press-releases/2015/10/new-research-highlights-libraries-expanded-roles>

[41] Shaffer, E. (1956). Portrait of a Philadelphia collector: William McIntire Elkins (1882–1947). Recuperado de [http://libwww.freelibrary.org/dickens/Elkins\\_Portrait\\_Essay.pdf](http://libwww.freelibrary.org/dickens/Elkins_Portrait_Essay.pdf)

[42] <https://storycorps.org/about/press-room-news/>

[43] <http://www.loc.gov/folklife/storycorpsfaq.html>

[44] <http://dp.la>

[45] [http://artsbeat.blogs.nytimes.com/2014/04/22/digital-public-library-of-america-marks-a-year-of-rapid-growth/?\\_r=0](http://artsbeat.blogs.nytimes.com/2014/04/22/digital-public-library-of-america-marks-a-year-of-rapid-growth/?_r=0)

[46] <http://thomas.loc.gov/home/thomas.php> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[47] <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[48] <http://carnegie.org/about-us/foundation-history> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[49] <http://www.oba.nl/oba/english/memberships-and-rates.html> (acceso el 1 de diciembre de 2015)

[50] Un ejemplo es NOVELNY, de la Biblioteca Estatal de Nueva York.

[51] <http://nces.ed.gov/fastfacts/display.asp?id=16> (acceso el 1 de diciembre de 2015)

[52] <http://www.proliteracy.org/the-crisis/the-us-crisis> (acceso el 1 de diciembre de 2015)

[53] <http://www.literacy.ca/literacy/literacy-sub/>

[54] <http://www.loc.gov/crsinfo> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[55] <http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b99721;page=root;view=image;size=100;seq=11>

[56] Sala de música de la Biblioteca Libre de Filadelfia, aproximadamente 1927.

Recuperado de

<http://libwww.freelibrary.org/75th/SearchItem.cfm?ItemID=75A0262>

[57] Estos datos han sido recuperados a partir de las fuentes siguientes:

Unesco. (1964). *Statistical yearbook: Annuaire statistique = Anuario estadístico*. París: Unesco.

Wright, W. E., R.R.Bowker Company & Council of National Library Associations. (1956). *American library annual for...* Nova York:R.R.Bowker.  
The World almanac and encyclopedia. New York: Press Pub.Co. (The New York World)

[58] <https://www.carnegie.org/interactives/foundersstory/#/> (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[59] <http://www.frysklab.nl> (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[60] <http://www.nypl.org/help/about-nypl/mission> (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[61] <http://libraries.mit.edu/about/> (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[62] [http://www.loc.gov/portals/static/about/documents/library\\_congress\\_stratplan\\_2016-2020.pdf](http://www.loc.gov/portals/static/about/documents/library_congress_stratplan_2016-2020.pdf) (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[63] <http://tehiyah.org/welcome/mission/> (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[64] [http://education.fcps.org/whes/media\\_missionstatement](http://education.fcps.org/whes/media_missionstatement) (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[65] <http://www.makebot.com> (acceso el 2 de diciembre de 2015)

[66] <http://gizmodo.com/5888230/the-smithsonian-turns-to-3d-printing-to-share-their-collection> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[67] <http://www.123dapp.com/catch> (acceso el 8 de mayo de 2012)

[68] Zollhöfer, M., Martinek, M., Greiner, G., Stamminger, M., Süßmuth, J. [leresistant] (a 9 de febrero de 2011). 3D face scanning with Kinect [arxiu de vídeo]. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=llNSQ2u2rT4&feature=related>

[69] <http://theunquietlibrarian.wordpress.com/2011/01/05/ala-oitp-recognizes-the-unquiet-library-and-media-21-for-cutting-edge-technologies-in-library-services/> (acces a 4 de desembre de 2015)

[70] Valenza, J. (octubre de 2012). *Manifiesto for 21st century teacher librarian*. <http://www.teacherlibrarian.com/2011/05/01/manifiesto-for-21st-century-teacher-librarians/> (el 4 de diciembre de 2015)

[71] Research Foundation.(2008). *School libraries work!* Recuperat de [http://www.scholastic.com/content/collateral\\_resources/pdf/s/slw3\\_2008.pdf](http://www.scholastic.com/content/collateral_resources/pdf/s/slw3_2008.pdf) (acceso el 4 de diciembre de 2015)

[72] Norwegian Broadcasting Corporation [nrk] (el 26 de febrero de 2007). *Medieval helpdesk with English subtitles* [archivo de vídeo]. Extracto de Øystein og jeg [Serie de televisión]. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=pQHX-SjgQvQ> (acceso el 4 de desembre de 2015)

[73] <http://governor.delaware.gov/news/2010/1009september/20100928-broadband.shtml> (acceso el 4 de diciembre de 2015)

[74] <http://www.cmu.edu/news/stories/archives/2015/june/keith-webster.html> (acceso el 4 de desembre de 2015)

- [75] <https://www.futurelearn.com/courses/academic-integrity> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [76] [http://en.wikipedia.org/wiki/Maslow's\\_hierarchy\\_of\\_needs](http://en.wikipedia.org/wiki/Maslow's_hierarchy_of_needs) (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [77] <http://www.voanews.com/english/news/middle-east/Facebook-Becomes-Divisive-in-Bahrain-127958073.html> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [78] <http://www.bbc.com/news/world-us-canada-23123964> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [79] Alexis Madrigal, T. A. (a 1 de març de 2012). I'm being followed: How Google—and 104 other companies—track me on the web. National Journal. Recuperado de <http://news.yahoo.com/im-being-followed-google-104-other-companies-track-130904200.html> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [80] [http://lj.libraryjournal.com/2015/09/digital-resources/new-hampshire-library-reaffirms-tor-project-participation/#\\_](http://lj.libraryjournal.com/2015/09/digital-resources/new-hampshire-library-reaffirms-tor-project-participation/#_)
- [81] <https://en.wikipedia.org/wiki/Tor> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [82] <http://www.gamespot.com/articles/minecraft-passes-100-million-registered-users-14-3-million-sales-on-pc/1100-6417972/> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [83] Metzger, M. J., & Flanagin, A. J. (2008). Digital media, youth, and credibility. Cambridge, Mass: MIT Press.
- [84] Matt Weaver, de la Biblioteca Pública de West Lake, Ohio, me habló de una pedido de libros electrónicos que valia 926,58 dólares en febrero y 2299,74 dólares dos semanas después.
- [85] <http://www.cbc.ca/news/arts/story/2012/04/02/ns-south-shore-libraries-boycot-random-house.html> (acceso a 8 de mayo de 2012)
- [86] Rainie, L. (2012). The emerging information landscape: The 8 realities of the “new normal” [Diapositiva 11 del PowerPoint]. Recuperado del proyecto Pew Internet & American Life Project: <http://www.pewinternet.org/Presentations/2012/Feb/NFAIS--New-Normal.aspx>
- [87] [http://www.ornl.gov/sci/techresources/Human\\_Genome/home.shtml](http://www.ornl.gov/sci/techresources/Human_Genome/home.shtml) (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [88] <http://www.pewinternet.org/fact-sheets/mobile-technology-fact-sheet/> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [89] <https://www.dot.ny.gov/highway-data-services> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [90] <http://www.npr.org/templates/transcript/transcript.php?storyId=147192599> (acceso a 8 de mayo de 2012)
- [91] <http://www.plinternetsurvey.org/analysis/public-libraries-and-community-access> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [92] <http://www.copyright.gov/circs/circ1a.html> (acces a 4 de desembre de 2015)
- [93] <http://www.pbs.org/newshour/bb/internet-scarcity/> (acces a 5 de desembre de 2015)
- [94] <http://www.nopl.org/library-farm/> (acces a 5 de desembre de 2015)
- [95] Keiger, D. & De Pasquale, S. (2002). Trials & tribulation. John Hopkins

- Magazine, 54(1). Recuperado de <http://www.jhu.edu/jhumag/0202web/trials.html> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [96] ATLAS Collaboration (2012). Search for down-type fourth generation quarks with the ATLAS detector in events with one lepton and high transverse momentum hadronically decaying W bosons in  $\sqrt{s} = 7$  TeV pp collisions. Recuperado de <http://inspirehep.net/record/1091070> (acceso el 4 de diciembre de 2015)
- [97] <http://chattlibrary.org/4th-floor> (acceso el 5 de diciembre de 2015)
- [98] <http://csreports.aspeninstitute.org/documents/AspenLibrariesReport.pdf> (acceso el 5 de diciembre de 2015)
- [99] de la New Librarianship Field Guide.MIT Press
- [100] <https://www.youtube.com/user/BIPCTV> (acceso el 5 de diciembre de 2015)
- [101] [http://en.wikipedia.org/wiki/Moore's\\_law](http://en.wikipedia.org/wiki/Moore's_law) (acceso a 8 de mayo de 2012)
- [102] <http://mansueto.lib.uchicago.edu/shelving.html> (acceso a 8 de mayo de 2012)
- [103] webjunction illinois ilead u (acceso el 5 de diciembre de 2015)
- [104] state of maine library genealogy (acceso el 5 de diciembre de 2015)
- [105] American Library Association, Oficina d' Acreditació. (2008). Standards for accreditation of master's programs in library & information studies. Recuperado de [http://www.ala.org/accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/standards/standards\\_2008.pdf](http://www.ala.org/accreditedprograms/sites/ala.org.accreditedprograms/files/content/standards/standards_2008.pdf)
- [106] <http://www.syr.edu/trustees/inductees/larsen.html> (acceso a 7 de mayo de 2012)
- [107] <http://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/about/history> (acceso a 8 de mayo de 2012)
- [108] Mack, D. L. (2011, October 19–23). Libraries and museums in an era of participatory culture. (Informe de la sesión 482, Seminario Global de Salzburg en colaboración con el Instituto del Museo y los servicios de la biblioteca). Recuperado de [http://www.ims.gov/assets/1/AssetManager/SGS\\_Report\\_2012.pdf](http://www.ims.gov/assets/1/AssetManager/SGS_Report_2012.pdf)
- [109] [http://youtu.be/ibi7aTmVA\\_c](http://youtu.be/ibi7aTmVA_c) (acceso a 8 de diciembre de 2015)
- [110] 1 Tessalonicencs 5:16-24
- [111] In Middle Township, 'age is no barrier to leadership.' (el 18 de enero de 2007). New Jersey's School Board Recognition, 30(21). Recuperado de [http://www.njsba.org/sb\\_notes/20070118/recog.html](http://www.njsba.org/sb_notes/20070118/recog.html) (acceso a 8 de diciembre de 2015)
- [112] El proceso de mapear las conversaciones de la comunidad se explica con mayor profundidad en el libro Atlas of New Librarianship.



## Índice onomástico

### A

acceso, 19, 20, 23-29, 32-34, 44, 49-51, 55-56, 60-66, 70, 83-84, 91-95, 101-107, 118, 128, 132-138. Véase además acceso a Internet en bibliotecas; acceso abierto  
acceso a internet en las bibliotecas

- como un servicio, 90, 95-96, 105-106, 130
- monitoreado, 67-70
- para niños, 26
- para encontrar información contrastada, 78

acceso abierto, 83-84, 92

administradoras del patrimonio cultural, bibliotecas como, 28-30

agente de compra, la biblioteca como, 18-21

agente de compra colectiva, la biblioteca como, 18-21

alfabetización, 25-27, 34, 60, 67. Véase además alfabetización digital;

alfabetización digital, 26

alfabetización informacional, 27, 60, 62-63

American Library Association 25, 117, 120,

aprendizaje. Véase además creación de conocimiento; formación

- aprendizaje activo, 62

- aprendizaje on-line, 61-62, 65, 73, 86-87

- biblioteca como el centro del, 18, 24-25, 46

- biblioteca de apoyo al, 55-57, 60, 73, 134-135

- función del aprendizaje en la misión de la biblioteca,

la, 110

- motivación para el, 71-72

- y el "aula al revés", 73

aprendizaje colectivo, 39, 144-145

aprendizaje on-line: 61-62, 65, 86-87

arquitectura en las bibliotecas, 31, 36, 57, 134, 140

aula del revés, 72

### B

bases de datos de información para la investigación, 19-20, 55-57, 83, 102-104

véase además publicaciones

bibliotecas escolares

- y bibliotecarios, 56-60

- y director, 36

- y efecto sobre el rendimiento de los estudiantes, 60

- y estudiantes voluntarios, 108-109

- y lectura, 45, 58-59

- y miembros de la junta escolar, 142-143

- y préstamo de libros, 27
  - y publicaciones, 58-59, 61
- Biblioteca de Alejandría, 12, 42, 112-115
- Biblioteca de distrito de Ann Arbor, 78, 106, 132
- Biblioteca del Congreso, 36, 46-47, 90, 112-113, 117, 122-123
- Biblioteca Libre de Filadelfia, 27-28, 41, 44-45, 66-67
- Biblioteca Pública de Chattanooga, 106
- Biblioteca Pública Digital de América, 29
- bibliotecas. Véase además bibliotecas universitarias; innovación bibliotecaria; bibliotecas escolares y bibliotecarios
  - circulación más que libros y DVDs, 126-128
  - colaboración en, 105-110
  - como editor de la comunidad, 130
  - como lugar, 110-115
  - como plataforma, 61, 98-99, 107
  - como repositorios de libros, 39-42, 112-115
  - promover el amor a las, 45
  - y cultura participativa, 126-129
  - y economía, 21, 24, 31
  - y juego, 44-45, 134-135
  - y privacidad del usuario de información, 67-71
  - y publicaciones, 58-59, 61, 130-131
- bibliotecas de investigación. Véase bibliotecas universitarias
- bibliotecas públicas
  - circulación más que libros y DVDs, 126-128
  - competidores de las, 93
  - como red social segura, 26-27
  - como tercer espacio, 29-31
  - valor de las, 21-24
  - y acceso a internet, 63-64, 66-70, 90, 94-95, 130
  - y acceso remoto a los servicios, 93
  - y adolescentes, 134-135, 144-145
  - y colaboración con la comunidad, 110, 126-129
  - y emprendimiento, 23-24
  - y estímulo económico, 21-24
  - y lectura, 26
  - y lectura recreativa, 45-47
  - y producción bibliotecaria, 105-107
  - y sin techo, 66-67
- bibliotecas Universitarias
  - y acceso, 34
  - y aprendizaje colectivo, 37, 145
  - y aprendizaje on-line, 62-63, 65, 86
  - y arquitectura, 35-37, 111-112
  - y aula del revés, 73

- y captación de estudiantes, 23
  - y libros, 38-39
  - y profesorado, 38-39
  - y publicaciones académicas, 83, 101
  - y reorganización de una biblioteca de investigación, 100-101
  - y servicio de guía y acompañamiento, 64
  - y suscripciones a publicaciones periódicas, 18, 83
- bibliotecarios, Véase además leyes bibliotecarias; producción de los bibliotecarios;
- bibliotecas escolares: y bibliotecarios
  - como guías, 63-64
  - como facilitadores, 55, 115, 126-131
  - e instrucción, 62-64
  - efecto de la nueva biblioteca en los, 112-113
  - efecto del reduccionismo en los, 122-125
  - efecto en el rendimiento de los estudiantes, 60
  - función de los, 27, 28, 36, 53-54
  - habilidades necesitadas por los, 126-130
  - incrustados, 63-64, 101-107
  - no profesionales (sin título), 117, 124-125
  - valores de los, 131
  - y doctorado en biblioteconomía y ciencias de la información, 117-125
    - y experimentación, 140-141
    - y la Patriot Act, 67-70
- bibliotecarios escolares. Véase bibliotecas escolares
- bibliotecarios y libreros incrustados, 63-64, 101-107
- bien común, la biblioteca como un, 21, 29, 39, 144-145
- Britton, Lauren, 53, 71-72

## C

### comunidades

- aspiraciones y sueños, 36, 85, 93, 22-12
- bibliotecarios atendiendo a las, 126-129
- como colección de una biblioteca, 108-110, 136
- creación de conocimiento en las, 45-46, 55-61, 72
- definición de, 92
- economía de las, 21, 24
- formación on-line, 61-65
- función de las bibliotecas en, 93, 129
  - y copropietarios de la biblioteca: 72-73, 78-79, 108-110, 145
- consumo en las bibliotecas, 55-61, 78-81, 96, 105-106, 146
- conversación, 79-81, 84, 144-145
- creación de conocimiento. Véase además aprendizaje
  - bibliotecas como facilitadoras de, 55-62, 72, 74, 98-99, 146
  - definición, 55-57

información, 117  
en el curriculum bibliotecario y de las ciencias de la  
en la misión bibliotecaria, 45-46, 52, 146  
mediante la lectura, 52  
y bibliotecarios, 129  
cultura participativa, 126-129  
cuna de la democracia, 31-36

## D

democracia

bibliotecas como cuna de la democracia: 32-35  
liberal, 31-32  
y acceso, 33-34, 96  
y ampliación de expectativas, 34-35  
y educación, 34  
y transparencia, 32

democracia liberal. Véase democracia: liberal

Dewey, Melvil, 25, 97, 141-142

diseño de espacios bibliotecarios, 105-106, 110-113

doctorado en biblioteconomía y ciencias de la información, 117-125

## E

eBooks, 80-83. Véase además eReader

educación. Véase bibliotecas universitarias; creación de conocimiento;

aprendizaje; alfabetización; bibliotecas escolares

educación a distancia. Véase aprendizaje on-line

educación superior. Véase bibliotecas universitarias

Elkins, Williams McIntyre, 28-29

emprendedores, 23-24, 89-90

estímulo económico, la biblioteca como, 21-24, 31

eReader: 17, 80-81, 84. Véase además eBooks

eScience, 102-104

## F

freegal, 21, 83, 139

formación. Véase además aprendizaje

en bibliotecas, 62-65

para bibliotecarios, 117

por bibliotecarios, 26, 127-128

## G

grandes retos, 85, 90, 96

## H

Hamilton, Buffy, 56-57

herencia cultural: 18, 27-28  
Hill, Corinne, 105-106

## I

impresoras 3D, 15, 44, 53, 61, 138  
infraestructura del conocimiento, 85-92  
infraestructura para el conocimiento participativo, 89-90  
información bibliográfica  
    y almacenamiento externo, 38-39  
    y biblioteca como repositorio, 40-42, 112-113, 115  
    y reemplazados por eReaders, 17  
    y ubicación en las bibliotecas, 105-106  
innovación. Véase innovación bibliotecaria  
innovación bibliotecaria  
    Curriculum de Salzburgo, 124-129  
    en la misión de las bibliotecas, 48, 52  
    y bibliotecarios, 140-141

## J

jardines vallados, 84-85, 127-128  
jerarquía de Maslow, 65  
juegos en la biblioteca, 44-45, 134-135

## K

Kowalski, Sue, 56-59, 108-109

## L

lectura, 45-47, 52, 58-59  
leyes bibliotecarias, 27, 62-63  
librerías pequeñas y libres, 124-125

## M

makerspace (maker space), 44-45, 71-73  
misión de las bibliotecas, 32, 45-52, 54, 110, 129-130, 137-138. Véase además objetivos de la biblioteca  
motivación. Véase aprendizaje: motivación para el

## N

Neiburger, Eli, 107, 134-135

## O

Oldenburg, Ray, 29-30  
objetivos de la biblioteca, 45, 78, 145. Véase además misión de las bibliotecas

## P

Patriot Act, 67-70

Primavera Árabe, 11, 50, 65  
privacidad de los usuarios de la información, 67-71  
producción de los bibliotecarios, 105-107  
publicaciones. Véase además bases de datos de información para la investigación de modelos comerciales, 80-83  
en bibliotecas, 58-59, 61, 130

## R

Ranganathan, S.R., 40, 45  
recolección y minería de datos, 67-70, 86-88, 101, 103, 146  
red segura, biblioteca como una, 28, 25-28, 34, 55  
red social segura. Véase red segura; biblioteca como espacio. Véase además bibliotecas: como espacio  
arquitectura de bibliotecas, 36, 44-45, 110-113  
biblioteca como espacio social, 61  
diseño de biblioteca, 105-106, 110-113  
espacio común, 31  
lugar de encuentro, 31, 39, 112-113  
para personas vs para libros, 41-42, 112-113  
quedando fuera de la, para libros que se están, 38, 39  
tercer espacio, 29-31  
reduccionismo, 122-125  
Rumsey, David, 124-125

## S

seguridad física e intelectual, 65-71  
servicios bibliotecarios,  
conector de conversaciones, 144-146  
copropietarios de los, 72-73, 78-79, 145  
definición, 60  
y visión participativa de las comunidades, 100, 126-129  
Sistema Decimal de Dewey: 25, 97, 122-124, 141-142

## T

tecnología  
en bibliotecas públicas, 105-106  
en bibliotecas escolares, 142-143  
eBooks, 80-84  
eReaders, 17, 80, 84  
habilidades necesitadas por los bibliotecarios, 126  
impresoras 3D, 44-45, 53-54, 61, 71-73, 140-141  
juego, 134-135  
makerspace (maker space), 44-45, 71-73  
texto compartido, 19-20  
tercer espacio, 29-31

## U

Universidad de Siracusa, 24, 39

## V

Valenza, Joyce, 58-59, 61

## **A propósito de la traducción**

La iniciativa de la traducción de este libro surge del apoyo que el Col·legi de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana, mediante su programa Gestors de la Informació en Acció, le dio a Néstor Mir Planells, bibliotecario de la Biblioteca Pública de Valencia para realizar un viaje de biblioformación a las bibliotecas más inquietas del área metropolitana de Montréal, Québec (Canadá). Durante su periplo de investigación, Néstor Mir, además de conocer de primera mano el fenómeno Makerspace y L'Espace Ado (Espacio Adolescente), que se estaba expandiendo por todas las bibliotecas que visitó, tuvo la suerte de saber de la existencia del libro *Expect More* de David Lankes. Fue la entonces Directora General de la Corporación de Bibliotecarios Profesionales del Quebec, Pascale Félicitat-Chartir, la que le habló del libro y de la revolución del sentido de lo que era y es una biblioteca que se explicaba en él.

Néstor Mir tomó nota, se leyó el libro y nada más llegar a Valencia le planteó al COBDCV la posibilidad de realizar la traducción del mismo mediante la creación de un grupo de trabajo. El COBDCV dio su respaldo a la idea desde el primer momento ya que encajaba perfectamente con la campaña que estaban a punto de poner en marcha para apoyar a las bibliotecas inquietas de la Comunidad Valenciana.

La traducción de este libro es fruto del trabajo colectivo de las siguientes personas:

Néstor Mir Planells: bibliotecario en la Biblioteca Pública de Valencia (coordinación de la traducción, supervisión y corrección de la traducción y traducción)

Anna Sanz de Galdeano Aleixandre: traductora y economista (supervisión y corrección de la traducción y traducción)

Alicia Sellés: Presidenta de FESABID (corrección de la traducción)

Ana Valdés Menor: Técnico Medio de las Bibliotecas Públicas Municipales de Villena (corrección de la traducción)

Miguel C. Muñoz Feliu, profesor asociado de la Universitat Politècnica de València

Maria Ángeles Gaudio Navarro, bibliotecaria escolar, consultora y dinamizadora de bibliotecas freelance.

Mercé Millet-Fuster, licenciada en Documentación y Técnico Superior de Documentación Sanitaria.

Adrià Girbés Ferrer. Graduado en Información y Documentación de la Universitat de València.

Josep Lluís Daràs Daràs, bibliotecari a la Biblioteca Pública Municipal d'Onda.

A todos ellos hemos de estarles agradecidos por aportar su trabajo de manera altruista a favor del proyecto para conseguir mejores y más ambiciosas comunidades, bibliotecas, bibliotecarias y bibliotecarios.



**CO**  
**BD**  
**CV**

COL·LEGI OFICIAL DE  
BIBLIOTECARIS I DOCUMENTALISTES  
DE LA COMUNITAT VALENCIANA

**LAS BIBLIOTECAS HAN EXISTIDO DESDE HACE MILES DE AÑOS PERO HOY EN DÍA MUCHOS  
CUESTIONAN SU NECESIDAD EN UN MUNDO CADA VEZ MÁS DIGITAL Y CONECTADO.  
¿NECESITAMOS AÚN ESPACIOS CON LIBROS EN NUESTRAS CIUDADES UNIVERSIDADES Y COLEGIOS?  
¿SI LAS BIBLIOTECAS NO SON CONTENEDORES DE LIBROS QUÉ SON ENTONCES?**

**EN ANPLIEMOS EXPECTATIVAS DAVID LANKES GANADOR DEL GREENWOOD AWARD  
POR EL MEJOR LIBRO SOBRE LITERATURA BIBLIOTECARIA HACE QUE TE PASEES A TRAVÉS DE  
LO QUE ESPERAS OBTENER DE TU BIBLIOTECA. LANKES ARGUMENTA QUE LAS COMUNIDADES  
NECESITAN BIBLIOTECAS QUE VAN MÁS ALLÁ DE SUS MUROS CIMIENTOS Y LIBROS  
TENEMOS QUE AMPLIAR NUESTRAS EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LO QUE NECESITAMOS  
OBTENER DE LAS BIBLIOTECAS DEBEN SER LUGARES EN LOS QUE ABASTECER DE CONOCIMIENTO  
Y PROTECCION A NUESTRAS COMUNIDADES AMPARADOS BAJO LOS TÉRMINOS DE APRENDIZAJE  
PRIVACIDAD PROPIEDAD INTELECTUAL Y DESARROLLO ECONOMICO.**

**AMPLIEMOS EXPECTATIVAS ES UNA CONVOCATORIA A NUESTRAS  
COMUNIDADES PARA QUE ELEVEN EL LISTON Y SUS EXIGENCIAS Y  
CONSEGUIR ASÍ MEJORES BIBLIOTECAS.**

